

# Evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periset terhadap layanan Perpustakaan Badan Riset dan Inovasi Nasional Tahun 2022

Suci Wulandari\*, Tupan, Rahmadani Ningsih Maha

Direktorat Repositori, Multimedia, dan Penerbitan Ilmiah Badan Riset dan Inovasi Nasional, Jl. M.H. Thamrin No. 8, Jakarta Pusat, Indonesia

*Paper type:*  
Research article

*Article history:*  
Received February 21, 2023  
Revised April 18, 2023  
Accepted April 18, 2023  
Published April 30, 2023

*Keywords:*

- Community satisfaction survey
- Community satisfaction index
- Library services

## Abstract

*Introduction.* As a reference in evaluating the performance of library service delivery, it is necessary to have Library Service Standards which must be implemented by all multi-unit and single-work area libraries within the National Research and Innovation Agency. To ensure that the library service standards are running well and giving satisfaction to the community, a community satisfaction survey (SKM) was conducted. The Community Satisfaction Survey (SKM) for library services was carried out as an effort to: 1) determine the level of service staff performance and service quality; 2) obtain an overview of public opinion/perception of the quality of public services; and 3) obtaining input materials for evaluation and establishment of policies in order to improve the quality of public services in the future.

*Methodology.* This SKM activity is carried out at the end of each month and is evaluated quarterly in 2022 by distributing the SKM questionnaire *online* to users. The results of the questionnaires collected were then processed into community satisfaction index values (IKM).

*Results and Discussion.* The evaluation results obtained the IKM value with very good criteria, namely achieving a value of 3.71 with a conversion value of 92.8. This value indicates that respondents are satisfied with the library services provided by the RMPi-BRIN Library.

*Conclusion.* The IKM score category 92.8 (category A) indicates that library services have been carried out well and must be maintained.

## 1. Pendahuluan

Pelayanan merupakan suatu kebutuhan yang diperlukan oleh setiap individu. Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Suatu kewajiban jika masyarakat memiliki tuntutan atas kualitas tertentu terhadap pelayanan yang diberikan, apalagi bersifat publik dan dikelola oleh aparatur negara (Sinambela, 2006, as cited in Damayanti et al., 2019). Meskipun bukan untuk tujuan komersial atau mencari keuntungan, namun prioritas kualitas pelayanan harus memenuhi standar, harapan dan kebutuhan yang dilayani. Aktivitas layanan adalah pemberian layanan dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang diberikan secara ramah, adil, cepat, dan beretika yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan merupakan layanan yang baik. Kemudian untuk mengatur pelayanan, pemerintah mengatur pelayanan publik yang dituangkan dalam [Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang](#)

\* Corresponding author.

Email addresses: [suci008@brin.go.id](mailto:suci008@brin.go.id) (S. Wulandari), [Tupan712190@gmail.com](mailto:Tupan712190@gmail.com) (Tupan), [rahmadani.77@gmail.com](mailto:rahmadani.77@gmail.com) (R. N. Maha)



[Pelayanan Publik \(2009\)](#) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, badan hukum, lembaga independen yang didirikan secara hukum dan badan hukum lainnya yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan kesejahteraan masyarakat. Salah satu penyelenggaraan pelayanan publik negara adalah Perpustakaan BRIN. Perpustakaan BRIN adalah bagian dari unit layanan publik pemerintah dan menghargai mandatnya berdasarkan Undang-Undang Layanan Publik. Tugas yang diberikan adalah motivasi bagi perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas layanan guna mencapai kualitas layanan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima.

Perpustakaan BRIN melakukan pengembangan layanan untuk membantu peneliti dalam mendukung ekosistem riset. Layanan perpustakaan juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi kebijakan nasional dan sektoral berbasis riset dan kajian ilmiah berbasis literatur primer yang terpercaya. Pengembangan layanan yang dilakukan oleh perpustakaan BRIN diantaranya adalah layanan bibliometrik, layanan literatur review, layanan literasi informasi, layanan data penelitian, layanan pendampingan RIN, layanan pemeriksaan tatabahasa, layanan penelusuran informasi, layanan visualisasi data dan layanan pengecekan plagiarisme. Untuk meningkatkan kompetensi pustakawan, Perpustakaan BRIN mengimplementasikan *knowledge sharing* dengan materi berisi pengembangan layanan perpustakaan yang mencakup layanan penelusuran informasi ke beberapa *database* internasional, aplikasi manajer data (Mendeley, Zotero), layanan *literatur review*, layanan bibliometrik, layanan Tableau, layanan cek plagiasi, Grammarly, dan pengenalan produk pengetahuan untuk seluruh pustakawan yang tersebar di seluruh kawasan BRIN.

Integrasi BRIN dengan pelayanan perpustakaan menghadirkan Layanan Kawasan (Lawas), yaitu aplikasi satu pintu dalam intra BRIN untuk seluruh civitas. Perpustakaan sebagai unit yang menyelenggarakan pelayanan perpustakaan mengacu pada standar layanan informasi publik ([Peraturan Komisi Publik No 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, 2021](#)). Ruang lingkup standar tersebut berupa: (1) pelaksana layanan informasi publik; (2) klasifikasi informasi; (3) standar layanan; (4) bantuan kedinasan, dan (5) laporan dan evaluasi. Standar tersebut digunakan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik ([Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009](#)).

Salah satu faktor penting bagi keberlangsungan suatu perpustakaan adalah tentang kepuasan pemustakanya. Seiring bertambahnya kualitas layanan, maka cenderung mengarah pada kepuasan dan loyalitas pengguna, dalam hal ini jajaran manajemen juga harus mempertimbangkan kepuasan sumber daya manusia atau pustakawan. Seperti disampaikan oleh ([Minh & HUU, 2016](#)), bahwa kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara harapan masyarakat dan kualitas layanan yang dirasakan. (Kotler dan Keller 2009, as cited in [Indrasari, 2019](#)) menyebutkan 4 (empat) karakteristik dari pelayanan, atau jasa antara lain *intangibility* (tidak berwujud), *inseparability* (tidak dapat dipisahkan), *variability* (bervariasi), dan *perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama). Variabel yang paling berpengaruh serta berdampak terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel berwujud yaitu kemampuan untuk mengubah karakteristik yang tak berwujud tersebut menjadi manfaat konkret. Selengkap dan secanggih apapun fasilitas yang dimiliki suatu perpustakaan, akan memiliki efek yang tidak baik apabila tidak memberikan pelayanan yang maksimal. Perpustakaan menurut [Sah \(2017\)](#), harus memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pemustakanya. Selanjutnya pemustaka yang merasa

dihargai keberadaannya di perpustakaan, bisa memanfaatkan fasilitas serta mendapatkan informasi yang diinginkan merupakan bukti dari kesuksesan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Semakin puas pengguna, semakin besar peluang untuk kembali datang ke perpustakaan dan menggunakan kembali jasa layanan yang ditawarkan dengan catatan perpustakaan terus memperbaharui dan meningkatkan diri untuk menarik minat pemustakanya. Oleh sebab itu, kajian mengenai survei IKM menjadi penting dilakukan di Perpustakaan BRIN yang berbasis layanan kawasan dalam rangka mengetahui IKM terhadap masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan. Dengan demikian dapat diketahui kelebihan dan kekurangan setiap unsur pelayanan dan menjadi landasan dalam menetapkan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan, serta menjadi dasar bagi unit kerja untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan Publik (SPP) yang diterapkan.

Upaya untuk meningkatkan layanan perpustakaan saat ini, Perpustakaan BRIN telah melakukan Perjanjian Kerja Sama (PKS) dan *Memorandum of Understanding* (MoU) dengan Perpustakaan Nasional terkait Wajib Serah dan Wajib Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam, dengan Perpustakaan Kementerian Pertanian (Pustaka) terkait (1) Peningkatan sumber daya informasi ilmiah; (2) Peningkatan kapasitas SDM dan 3) Pengelolaan penerbitan ilmiah. Dengan Perpustakaan Yayasan Studi Hukum dan Kebijakan (YSHK) tentang: (1) Pemanfaatan sumber data ilmiah dan hasil penelitian; (2) peningkatan kapasitas SDM; (3) publikasi bersama bidang pusdokinfo; dan (4) diseminasi informasi dan *knowledge sharing*. Perpustakaan BRIN juga bekerjasama dengan perpustakaan lembaga pendidikan, seperti: Akademi Kebidanan Madani Yogyakarta, Akademi Teknik Kulit Yogyakarta dan Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto. Kerjama yang dilakukan dalam hal: (1) Pemanfaatan data dan informasi hasil penelitian tentang kesehatan, industri dan koleksi ilmiah; (2) pelatihan pembuatan produk pengetahuan; (3) peningkatan kapasitas SDM; (4) pemanfaatan dan bimtek RIN; (5) diseminasi informasi dan *knowledge sharing* (Maha et al., 2022).

Pelayanan publik diperlukan oleh masyarakat guna memenuhi berbagai kebutuhan setiap harinya. Pasolong, 2007 (as cite in Putra, 2020) menyampaikan bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang memiliki setiap kegiatan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat secara fisik terhadap suatu produk, sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang “Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang- undang. Hakekatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.”

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran salah satunya yaitu survei kepuasan pelanggan. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah 9 (sembilan) indikator atau unsur yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (2004), yaitu: (1) kesesuaian persyaratan pelayanan; (2) mengetahui waktu pelaksanaan pelayanan; (3) pelayanan tanpa biaya; (4) hasil pelayanan; (5) kemampuan petugas layanan; (6) kesopanan dan keramahan petugas; (7) kemudahan prosedur layanan; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan (9) kualitas sarana dan prasarana. Kegiatan SKM ini dilakukan untuk memastikan agar standar layanan

perpustakaan berjalan dengan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat, maka tujuan SKM dilakukan sebagai upaya untuk: (1) mengetahui tingkat kinerja staf layanan dan kualitas layanan; (2) memperoleh gambaran opini/persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik; dan (3) memperoleh bahan masukan untuk evaluasi dan penetapan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik ke depan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sangat penting dilaksanakan di Perpustakaan BRIN. Hal tersebut untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada periode Januari-Desember 2022. Hasil survei perdana ini, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan BRIN khususnya layanan perpustakaan untuk menentukan strategi peningkatan layanan perpustakaan di tahun-tahun mendatang. Survei IKM ini baru pertama kalinya dilaksanakan oleh Perpustakaan BRIN, sejak masa integrasinya berbagai entitas secara efektif telah berintegrasi pada awal tahun 2021. Saat integrasi beberapa perpustakaan asal entitas yang bergabung di BRIN, Fungsi Pengelolaan Perpustakaan pada Direktorat Repositori, Multimedia dan Penerbitan Ilmiah (Direktorat RMPI) BRIN langsung melakukan koordinasi dengan Biro Komunikasi Publik, Umum dan Kesekretariatan (BKPUK) sebagai unit pengelolaan pelayanan publik dan PPID. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk melihat seberapa besar nilai IKM Perpustakaan BRIN yang sudah menerapkan sistem layanan berbasis kawasan pada tahun 2022. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dengan pengembangan variabel dan objek penelitian, serta pembaruan ide terkait dampak kualitas layanan perpustakaan yang diperoleh terhadap kepuasan pemustaka.

## 2. Landasan Teori

Kegiatan perpustakaan berpusat pada pelayanannya dikarenakan sangat penting. Pelayanan perpustakaan disebut sebagai ‘jantungnya’ suatu perpustakaan, semakin berkembangnya teknologi informasi, maka semua jenis layanan dapat diintegrasikan dengan suatu sistem aplikasi yang akan memudahkan pustakawan dan pemustakanya untuk saling berinteraksi, sehingga kebutuhan informasi yang diperlukan dapat dipenuhi. Dengan kemajuan zaman, perpustakaan tidak lagi akan dipandang sebelah mata karena layanan konvensional dengan tumpukan buku-buku usang di dalamnya. Untuk itu, pustakawan harus adaptif, terlebih keberadaannya di perpustakaan khusus, keberadaannya harus selalu selaras dan sejalan dengan kebutuhan pemustakanya.

Perpustakaan BRIN yang pemustakanya dalam hal ini periset, menyebar di banyak kawasan seluruh Indonesia, sedangkan untuk masyarakat umum sekitar serta kerjasama antar institusi pemerintah dalam pengelolaan informasi juga menjadi hal yang sangat penting, sehingga harus dipikirkan jenis layanan yang efektif dan efisien serta sumber informasi yang sudah dikelola dengan baik dapat dimanfaatkan bersama bagi kepentingan masyarakat. Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan, artinya bahwa dalam kegiatan layanan perpustakaan diperlukan kecermatan pustakawan dengan meminta masukan dan saran dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya (Istiana, 2014). Untuk mewujudkan hal tersebut, maka salah satu kegiatan yang diperlukan adalah mengelola kualitas pelayanan perpustakaan.

Pelayanan publik seperti termaktub dalam [Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik \(2009\)](#) dan pengertian lain dalam [Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik \(2003\)](#), disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik

sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting dilakukan, sebab terdapat hubungan kepercayaan antar masyarakat. Semakin baik pekerjaan pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*) (Pasolong, 2010, as cited in Sulistiyowati et al., 2022). Meningkatkan kepercayaan masyarakat dapat semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Kepuasan (*satisfaction*) mempunyai asal kata dari bahasa Latin ‘*satis*’ yang artinya cukup baik, memadai, dan ‘*factio*’ yang artinya membuat atau melakukan (Tjiptono & Chandra, 2016), sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’ atau ‘membuat sesuatu memadai’. Makna lengkap diartikan Kotler & Keller, 2007 (as cited in Damayanti et al., 2019), bahwa kepuasan (*satisfaction*) adalah timbulnya perasaan senang ataupun kekecewaan seseorang karena membandingkan kinerja (hasil) produk yang sudah dipikir terhadap kinerja hasil yang diharapkan. Apabila kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas, sedangkan jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Makna kata kepuasan lainnya juga dikemukakan oleh Lovelock, 2011 (as cited in Tawakal & Untarini, 2016), bahwa kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang telah didapat. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen.

Terkait dengan produk pelayanan, Nasution, 2001 (as cited in Kristiana, 2014) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui suatu produk yang dikonsumsi, sedangkan menurut Schnaars dijelaskan bahwa dengan terciptanya kepuasan pelanggan akan diperoleh manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli atau pemakaian ulang layanan sehingga tercipta loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi antar pelanggan berupa info dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Pasolong, 2010 (as cited in Yulianto et al., 2019) menjelaskan kaitannya terhadap organisasi publik, bahwa kepuasan masyarakat sangatlah penting karena adanya hubungan kepercayaan pada masyarakat, semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat, sehingga kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan publik tersebut.

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler, 2009 (as cited in Indrasari, 2019), menyampaikan secara sederhana tentang 4 (empat) metode yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, sehingga metode survei kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui analisis indeks kepuasan yang merupakan salah satu cara untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan.



### 3. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif karena dalam pelaksanaannya meliputi data, analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh. Metode pengumpulan datanya dengan mengirimkan kuesioner kepada pengguna jasa layanan perpustakaan BRIN yang berbasis kawasan, khususnya karyawan dan para periset BRIN periode Januari-Desember tahun 2022 melalui *Google Form*. Kuesioner yang digunakan terbagi menjadi dua bagian, yaitu: Profil responden (terdiri data responden berdasarkan pekerjaan dan jenis kelamin) dan tanggapan responden terhadap layanan Perpustakaan BRIN (terdiri atas 9 (sembilan) indikator penilaian SKM, yaitu (1) persyaratan layanan, (2) prosedur pelayanan, (3) waktu pelayanan, (4) biaya layanan, (5) ketentuan layanan, (6) kompetensi pemberi layanan, (7) kesopanan dan keramahan, (8) standar pelayanan, dan (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Responden dalam hal ini mayoritas adalah karyawan dan periset yang berlokasi di seluruh kawasan BRIN di Indonesia serta beberapa pemustaka eksternal yang memanfaatkan e-Lawas yaitu layanan kawasan yang terdapat dalam intra BRIN. Responden tersebut adalah orang atau seseorang yang telah memanfaatkan layanan perpustakaan Direktorat Repositori, Multimedia dan Penerbitan Ilmiah (RMPI) BRIN untuk tujuan tertentu, baik secara langsung (datang) maupun tidak langsung (*online*).

Kegiatan SKM ini dimulai sejak bulan Januari-Desember 2022, sedangkan analisis datanya dilakukan dengan menghitung bobot nilai hasil SKM berdasarkan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang dari setiap indikator (9 pertanyaan). Perhitungan bobot nilai NRR, ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-Rata Tertimbang} = (\text{Jumlah Bobot}) / (\text{Jumlah Unsur}) = 1/x = N$$

N = bobot nilai per unsur, X = unsur yang dikaji

$$\text{SKM} = (\text{Total dari Nilai Persepsi Unsur}) / (\text{Total Unsur yang Terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$\text{SKM} \times 25 = \text{Nilai Interval Konversi (NIK)}$$

Setelah data diolah dan dianalisis, kemudian data kuantitatif disajikan secara deskriptif dalam bentuk tabel. Data deskriptif ini terdiri dari profil responden dan jumlah penilaian responden terhadap 9 (Sembilan) indikator SKM.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Profil Responden

Pada bagian ini dijelaskan atas hasil kuesioner sejumlah 1.040 responden yang merespon dan mengisi kuesioner SKM selama tahun 2022. Responden sebagian besar merupakan periset BRIN yang berlokasi di seluruh kawasan BRIN. Jumlah responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 1.040 (Seribu Empat Puluh) orang yang didominasi laki-laki dan selebihnya perempuan (lihat [Tabel 1](#)).

Tabel 1. Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	649	62,40%
2	Perempuan	391	37,6%
Jumlah		1040	100,0

Jenjang pendidikan responden yang mengisi kuesioner terbanyak yaitu pada tingkat sarjana strata 2 dan strata 3 dan diikuti oleh sarjana strata 1 atau Diploma IV, sedangkan yang paling rendah yaitu tingkat SMU atau SMK (lihat [Tabel 2](#)).

Tabel 2. Jenjang Pendidikan Perpustakaan BRIN

No.	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SMU / SMK	46	4,42%
2.	D IV / S 1	458	44,04%
3.	S2/S3	536	51,73%
Jumlah		1040	100,0

Jenis Layanan yang banyak dipilih responden adalah layanan plagiasi, kemudian layanan tata bahasa, layanan penelusuran, layanan literasi, layanan bibliometric, layanan *literature review*, pendampingan RIN, dan layanan visualisasi data (lihat [Tabel 3](#)).

Tabel 3. Jenis Layanan Perpustakaan BRIN

No.	Jenis Layanan	Frekuensi	%
1	Bibliometrik	67	6,44
2	Plagiasi	395	37,98
3	Tata Bahasa	212	20,38
4	Penelusuran	198	19,03
5	Literasi	88	8,46
6	Literatur Review	58	5,57
7	Pendampingan RIN	21	2,02
8	Visualisasi Data	1	0,10
Total		1040	100

Responden merupakan pemustaka yang menyampaikan permintaan layanan perpustakaan dari beberapa Kawasan, yaitu kawasan Thamrin, Gatot Subroto, Rawamangun, Serpong 1, Serpong 2, Cibinong, Bandung, Yogyakarta, dan Fungsi Pengelolaan Perpustakaan (Pusat) (lihat [Tabel 4](#)).

Tabel 4. Lokasi Kawasan Responden

No.	Unit Kerja	Frekuensi	%
1.	Thamrin	123	11,82
2.	Gatot Subroto	65	6,25
3.	Rawamangun	6	0,57
4.	Serpong 1	257	24,71
5.	Serpong 2	124	11,92
6.	Cibinong	237	22,78
7.	Bandung	119	11,44
8.	Yogyakarta	61	5,86
9.	Fungsi Pengelola	48	4,61
Jumlah		1040	100,0

## 4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

SKM dilakukan untuk mengetahui nilai IKM pada Perpustakaan Direktorat Repositori, Multimedia dan Penerbitan Ilmiah Tahun 2022 dan mengetahui masukan, saran, dan kritik positif dalam upaya peningkatan layanan perpustakaan yang lebih baik. Berdasarkan hasil SKM tahun 2022 diketahui nilai IKM Perpustakaan Direktorat Repositori, Multimedia dan

Penerbitan Ilmiah sebesar 3,71. Ini artinya mendapatkan nilai “A” dengan kategori sangat baik (lihat [Table 5](#)).

Tabel 5. Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Seperti dijelaskan dalam [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik \(2017\)](#), bahwa prosedur pelayanan dalam kajian ini berkaitan dengan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Nilai yang didapat tergolong baik, yang artinya rata-rata terdapat kesesuaian antara persyaratan dengan jenis layanan (lihat [Tabel 6](#)).

Tabel 6. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	-	-
2.	Kurang Sesuai	2	16	1,54%
3.	Sesuai	3	537	51,63%
4.	Sangat sesuai	4	487	46,82%
Nilai IKM		3.7945 setelah dikonversi 94,862		

#### 4.2.1 Kemudahan prosedur pelayanan di BRIN

Prosedur pelayanan dalam kajian ini berhubungan dengan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan ([Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, 2017](#)). Pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan di perpustakaan BRIN. Nilai IKM yang didapat yaitu sebesar 3,778 atau setelah dikonversi menjadi 94,45. Nilai ini tergolong hampir sangat baik walaupun di dalam survei ada yang menjawab kurang mudah, yaitu 2 responden atau 0,2% (lihat [Tabel 7](#)).

Tabel 7. Kemudahan Prosedur Pelayanan di BRIN

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	2	0,2%
2.	Kurang Mudah	2	24	2,5%
3.	Mudah	3	824	79,23%
4.	Sangat Mudah	4	290	27,88%
Nilai IKM		3,778 setelah dikonversi 94,45		



#### 4.2.2 Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan ([Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, 2017](#)). Pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara/i tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan BRIN. Nilai IKM yang didapat yaitu sebesar 3,777 dan setelah dikonversi menjadi 91,675. Dari hasil tersebut nilai IKM dari unsur ini masih tergolong baik walaupun ada 3 responden atau 0,29% menjawab kurang cepat (lihat [Tabel 8](#)).

Tabel 8. Kecepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	3	0,29
2.	Kurang Cepat	2	27	2,56%
3.	Cepat	3	786	75,57%
4.	Sangat Cepat	4	224	21,59%
Nilai IKM		3,777 setelah dikonversi 91,675		

#### 4.2.3 Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat ([Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, 2017](#)). Perpustakaan BRIN tidak menetapkan biaya/tarif dari 9 jenis pelayanannya. Dan berdasarkan survei terkait dengan unsur biaya/tarif ini sebanyak 989 responden atau 85,10% menjawab gratis alias tidak membayar sehingga nilai IKM yang didapat yaitu sebesar 3,695 atau setelah dikonversi menjadi 92,375 (lihat [Tabel 9](#)).

Tabel 9. Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mahal / Gratis	1	989	85,10%
2.	Kurang Mahal	2	51	4,90%
3.	Mahal	3	-	0%
4.	Sangat Mahal	4	-	0%
Nilai IKM		3,695 setelah dikonversi 92,375		

#### 4.2.4 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik \(2017\)](#). Pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian layanan Perpustakaan BRIN yang diberikan dengan standar pelayanan perpustakaan

khusus. Nilai IKM dari unsur ini yaitu sebesar 3,727 atau setelah dikonversi menjadi 93,175. Nilai ini tergolong baik karena sebagian responden menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan BRIN sudah sesuai dengan standar perpustakaan khusus (lihat [Tabel 10](#)).

Tabel 10. Produk Spesifikasi jenis layanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	-	-
2.	Kurang Sesuai	2	67	6,44%
3.	Sesuai	3	798	76,73%
4.	Sangat Sesuai	4	175	16,82%
Nilai IKM		3,727 setelah dikonversi 93,175		

#### 4.2.5 Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Kompetensi pelaksana atau dalam hal ini pustakawan atau petugas perpustakaan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman ([Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, 2017](#)). Nilai IKM dari unsur ini yaitu sebesar 3,773 atau setelah dikonversi menjadi 94,325. Nilai ini tergolong baik karena hampir seluruh responden menyatakan kemampuan petugas dalam pelayanan adalah sudah kompeten dan sangat kompeten. Untuk kompetensi pustakawan dapat dilihat dalam [Tabel 11](#).

Tabel 11. Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	-	-
2.	Kurang Kompeten	2	37	3,55%
3.	Kompeten	3	847	81,44%
4.	Sangat Kompeten	4	156	15%
Nilai IKM		3,773 setelah dikonversi 94,325		

#### 4.2.6 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan ([Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, 2017](#)). Perilaku tersebut berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pustakawan atau petugas perpustakaan. Nilai IKM yang didapat yaitu sebesar 3,897 atau setelah dikonversi menjadi 97,425. Nilai ini tergolong tinggi sehingga mendapat penilaian sangat baik, sehingga pustakawan dan petugas perpustakaan harus dapat mempertahankan sikap dan perilaku yang telah terbentuk dalam memberikan pelayanan kepada pemustakanya (lihat [Tabel 12](#)).

Tabel 12. Perilaku Petugas dalam Pelayanan Terkait Kesopanan dan Keramahan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	-	-
2.	Kurang sopan dan Ramah	2	9	0,86%
3.	Sopan dan Ramah	3	794	76,35%
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	237	22,78%
Nilai IKM		3,897 setelah dikonversi 97,42		

#### 4.2.7 Kualitas 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) ([Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, 2017](#)). Nilai IKM dari unsur ini yaitu sebesar 3,646 atau setelah dikonversi menjadi 91,15, yang artinya sarana dan prasarana perpustakaan masih terbilang cukup. Nilai ini tergolong masih dianggap rendah karena responden yang menjawab kurang baik juga cukup signifikan, sehingga masih memerlukan perbaikan di beberapa sisi, Hasil survei terkait hal ini harus menjadi perhatian bagi pimpinan bahwa perpustakaan BRIN ke depannya dapat lebih meningkatkan sarana dan prasarana perpustakaan (lihat [Tabel 13](#)).

Tabel 13. Sarana dan Prasarana Perpustakaan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Baik	1	-	-
2.	Kurang Baik	2	381	36,63%
3.	Baik	3	583	56,06%
4.	Sangat Baik	4	76	7,30%
Nilai IKM		3,646 setelah di konversi 91,15		

#### 4.2.8 Penanganan pengaduan pengguna layanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ([Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, 2017](#)). Nilai IKM yang didapat dari unsur ini yaitu 3,683 atau setelah dikonversi 92,075. Responden yang menjawab dikelola kurang baik dikarenakan berfungsi kurang maksimal, yaitu sebanyak 5 responden, yang artinya perlu adanya perbaikan terutama dalam hal menampung dan merespon masukan serta saran dari pemustaka (lihat [Tabel 14](#)).

Tabel 14. Penanganan Pengaduan

No. Jawaban	Skor	Frekuensi	
		F	%
1. Dikelola Tidak Baik	1	-	-
2. Dikelola Kurang Baik	2	5	0,48%
3. Dikelola Baik	3	740	71,15%
4. Dikelola Sangat Baik	4	295	28,36%
Nilai IKM	3,683 setelah dikonversi 92,075		

#### 4.2.9 Saran dan masukan

Saran dan masukan responden untuk kemajuan perpustakaan BRIN, sebagian besar responden yaitu responden mengharapkan agar ada penambahan sarana dan prasarana, penambahan jurnal *online*, sosialisasi perpustakaan di unit kerja, workshop e-jurnal, koleksi buku cetak baru ditambah, sampai penyediaan kotak saran dan masukan untuk perpustakaan hingga peningkatan kompetensi pustakawan (lihat [Tabel 15](#)).

Tabel 15. Saran dan masukan responden

No.	Saran-saran dan masukan Responden	Jumlah Responden
1.	Penambahan sarana dan prasarana (seperti: PC User, meja dan Kursi, wifi, koneksi sambungan listrik, Ruang baca yang nyaman)	189
2.	Koleksi buku cetak baru ditambah	133
3.	Jurnal <i>online</i> di tambah	138
4.	Infografis perpustakaan dan layanannya	58
5.	Sosialisasi layanan perpustakaan ke unit kerja	147
6.	Workshop Ejurnal	146
7.	Tersedia kotak pengaduan/saran dan masukan terkait perpustakaan	48
8.	Tersedia ruangan diskusi dan ruang konsultasi	82
9.	Kompetensi pustakawan ditingkatkan dengan mengikuti diklat	24
10.	Tersedia jenis koleksi untuk rekreasi juga majalah atau surat kabar	73

Nilai rata-rata 9 unsur SKM per kawasan Perpustakaan BRIN dapat dilihat pada [Tabel 16](#) sebagai berikut:

Tabel 16. Nilai Rata-Rata IKM per kawasan Perpustakaan BRIN Januari – Desember 2022

No	Indikator SKM	Pusat	Tham-rin	Gatsu	Rawa-mangun	Serpong 1	Serpong 2	Cibinong	Bandung	Total Rata-rata	Evaluasi layanan
1.	Persyaratan Layanan	3.5925	3.727	3.886	3,625	3.77	3.81	3.93	3.846		3.7945
2.	Prosedur Pelayanan	3.6825	3.751	3.827	3,875	3.76	3.96	3.718	3.747		3.7779
3.	Waktu Pelayanan	3.5762	3.564	3.683	3,25	3.59	3.97	3.706	3.78		3.6956
4.	Biaya Layanan	3.9275	3.933	3.88	4	3.94	3.88	3.881	3.936		3.9221
5.	Produk Layanan	3.555	3.667	3.779	3.75	3.71	3.97	3.754	3.633		3.7272
6.	Kompetensi Pelaksana	3.7825	3.756	3.881	3.5	3.72	3.98	3.812	3.759		3.7738
7.	Perilaku pelaksana	3.8525	3.884	3.939	4	3.86	3.9	3.895	3.85		3.8975

Lanjutan Tabel 16...

8. Sarana dan prasarana	3.48	3.68	3.808	3.5	3.72	3.86	3.763	3.357	3.646
9. Penanganan pengaduan	3.57	3.66	3.816	3.63	3.56	3.87	3.679	3.681	3.6832
Nilai rata-rata	3.6687	3.735	3.8332	3.73	3.7366	3.9111	3.7931	3.7321	
Pembulatan	3.67	3.73	3.83	3.73	3.74	3.99	3.79	3.73	3.77625
								Yogya	3.6465
								Total	3.711375
								IKM	92,8

Berdasarkan Tabel 16 terlihat bahwa kepuasan responden dengan rata-rata nilai paling tinggi adalah biaya layanan sebesar 3.92 dengan nilai konversi 98 dan diikuti rata-rata nilai perilaku pelaksana adalah 3.89 dengan nilai konversi 97,2 dan ini berarti penilaian responden sangat baik, sedangkan untuk unsur sarana dan prasarana mendapatkan rata-rata 3,646 dengan nilai konversi 91,15, walaupun masih dalam kategori baik, namun unsur ini perlu digaris bawahi dan diharapkan menjadi unsur yang mendapat perhatian dari pimpinan agar pelayanan perpustakaan dapat berjalan lebih baik lagi kedepannya. Perpustakaan Direktorat Repositori, Multimedia dan Penerbitan Ilmiah (RMPI) BRIN harus tetap mempertahankan serta meningkatkan mutu layanan secara konsisten dan berkesinambungan agar pemustaka dan masyarakat yang dilayani dapat lebih meningkat lagi kepuasannya atas pelayanan yang telah diberikan.

## 5. Kesimpulan

Hasil survei nilai IKM Perpustakaan BRIN yang sudah menerapkan sistem layanan berbasis kawasan pada tahun 2022, dari sebagian besar responden menyatakan bahwa sudah berjalan dengan sangat baik, yaitu dengan nilai IKM sebesar 3,712. Nilai konversi IKM tersebut adalah 92,8 dengan mutu dan kinerja pelayanan yang sangat baik dengan kategori A. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa responden merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh Perpustakaan BRIN. Penelitian ini merekomendasikan kepada pengelola perpustakaan untuk menyediakan fasilitas pengaduan, seperti kotak saran untuk menampung masyarakat yang memiliki keluhan terhadap pelayanan yang dapat diberikan secara langsung. Adanya saran dan masukan dari masyarakat sehingga pelayanan terus meningkat yang pada gilirannya akan meningkatkan pengetahuan masyarakat.

## References

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, (2017). [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/123385/PERMENPAN NOMOR 14 TAHUN 2017.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/123385/PERMENPAN%20NOMOR%2014%20TAHUN%202017.pdf)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,



- (2009).
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.  
<http://repository.unitomo.ac.id/2773/>
- Istiana, P. (2014). Layanan perpustakaan. In *Layanan perpustakaan*. Ombak.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, (2003).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, (2004).
- Peraturan Komisi Publik No 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik, (2021).
- Kristiana, D. (2014). Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di rumah makan “Lesehan 88” Madiun. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pembelajarannya*, 1–14. <https://doi.org/DOI:10.25273/equilibrium.v2i1.612>
- Maha, R. N., Tupan, & Wulandari, S. (2022). *Laporan hasil SKM tahun 2022*.
- Minh, N. V., & Huu, N. H. (2016). The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: An investigation in Vietnamese retail banking sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103–116.  
<https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>
- Putra, M. B. (2020, November 29). *Mengenal pelayanan publik*. Umdudsmn.go.id.  
<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Sah, S. (2017). Analisis indeks kepuasan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra | Jurnal Manajemen dan Keuangan. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(1), 638–648. <https://ejournalunsam.id/index.php/jmk/article/view/211>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/40086/35981>
- Tawakal, I., & Untarini, N. (2016). Pengaruh kualitas layanan, harga, dan kemudahan terhadap kepuasan pelanggan Tri di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(1), 103–108. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/17452>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service quality and satisfaction*. CV Andi Offset.
- Yulianto, A. D., Jamal, M., & Hasanah, N. (2019). Pelayanan pembuatan pelepasan hak atas tanah di kantor kelurahan Gunung Tabur Kecamatan Gunung Tabur Kabupaten Berau. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 141–154. <https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=3104>