

**ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI PERPUSTAKAAN  
PROKLAMATOR BUNG KARNO TAHUN 2021-2022 : FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI DAN TINDAK LANJUTNYA**

**Indrawan Gambiro, Nina Kristiana**  
Perpustakaan Proklamator Bung Karno

**Abstrak**

Kepuasan masyarakat sangat penting dalam keberlangsungan layanan perpustakaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna perpustakaan, maka perlu diselenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan dan menganalisis hasil SKM di Perpustakaan Proklamator Bung Karno dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi hasil survei serta tindak lanjutnya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada 2021 dan 2022 mayoritas unsur penilaian kepuasan telah meraih indeks nilai kategori Mutu Pelayanan A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Proklamator Bung Karno terus berupaya untuk meningkatkan kinerjanya demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat (pemustaka). Namun demikian, ada satu unsur yang perlu diperhatikan yaitu Kebutuhan Informasi (U6) yang masih dalam kategori Mutu Pelayanan B (Baik).

**Kata Kunci: Survei Kepuasan Masyarakat.**

**Abstract**

*Community satisfaction is very important in the continuity of library services. To determine the level of community satisfaction as library users, it is necessary to conduct a Community Satisfaction Survey (SKM). The Bung Karno Proklamator Library as a Public Service Provider conducted a Community Satisfaction Survey with reference to the PANRB Ministerial Regulation No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Public Satisfaction Survey (SKM) for Public Service Provider Units. This study aims to describe and analyze the results of the SKM at the Bung Karno Proklamator Library and also the factors that influence the survey results and their follow-up. The method used is descriptive qualitative. The results of the research show that the results of the Community Satisfaction Survey in 2021 and 2022 for the majority of satisfaction assessment elements have won the Service Quality category index A (Very Good). This shows that the Bung Karno Proklamator Library continues to strive to improve its performance in order to meet the needs and satisfaction of the community (users). However, there is one element that needs attention, namely Information Needs (U6), which is still in the category of Service Quality B (Good).*

**Keywords: Community Satisfaction Survey.**

## A. Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan Penyelenggara Pelayanan Publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta dapat mendorong kebijakan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberi gambaran bagi Penyelenggara Pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas Penyelenggaraan Pelayanan Publik diukur berdasarkan unsur-unsur yang berkaitan

dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi dan pengaduan.

Kepuasan masyarakat sangat penting demi keberlangsungan layanan perpustakaan, bila masyarakat tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan tidak mustahil dia akan enggan datang kembali ke perpustakaan dan beralih mencari informasi di tempat lain. Keberhasilan sebuah perpustakaan tidak dilihat dari seberapa banyak koleksi yang dimiliki, tetapi mengenai bagaimana koleksi yang dimiliki bisa dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustakanya. Maka dari itu, penting bagi sebuah perpustakaan untuk merancang layanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pemustaka atau masyarakat.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebagai salah satu penyedia layanan publik di Perpustakaan Nasional RI, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno melakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil SKM merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan

masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi Penyelenggara Pelayanan Publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, Perpustakaan Proklamator Bung Karno berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat yang sudah dilakukan diharapkan dapat bermanfaat dalam perancangan program layanan.

Penelitian terhadap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Proklamator Bung Karno

penting dan menarik untuk dilakukan, karena dengannya dapat diketahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh lembaga. Tujuan penelitian ini adalah untuk memaparkan dan menganalisis hasil SKM di Perpustakaan Proklamator Bung Karno dan juga faktor-faktor yang mempengaruhi hasil survei serta tindak lanjutnya.

## **B. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam metode deskriptif kualitatif, peneliti menggambarkan, menganalisis, dan mempresentasikan berbagai situasi sosial dari data-data yang dikumpulkan. Peneliti menerjemahkan data berdasarkan dengan situasi dan kondisi yang sebenarnya terjadi, tanpa menambah-nambahkan dan merekayasa.

Penelitian kualitatif selain dapat menunjukkan situasi sosial dalam kehidupan masyarakat, juga dapat menggambarkan kondisi dalam suatu organisasi.

Data penelitian ini diambil dari hasil SKM tahun 2021-2022 di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

## C. Tinjauan Pustaka

### 1. Perpustakaan

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, definisi 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. Adapun fungsi dari perpustakaan adalah sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Dalam mengemban fungsi ini, perpustakaan harus memberikan layanan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

Tantangan bagi dunia perpustakaan saat ini adalah berlimpahnya informasi dan maraknya lembaga-lembaga penyedia informasi. Keberadaan perpustakaan bersaing dengan internet, yang memberikan pengalaman baru dan lebih banyak kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses informasi, baik untuk

kebutuhan pendidikan, penelitian, ataupun untuk mencari hiburan - dan itu bisa didapatkan melalui gawai pribadi yang bisa diakses kapanpun saat diperlukan.

Bila saat ini tingkat kunjungan ke perpustakaan masih menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan, maka hal ini menuntut perpustakaan untuk melakukan perubahan agar bisa bersaing dan tetap eksis di tengah masyarakat. Perpustakaan harus bisa memberi lebih dari apa yang ditawarkan kompetitornya untuk menarik perhatian pemustaka

Layanan yang ditawarkan perpustakaan juga harus berubah. Sejatinya perpustakaanlah yang membutuhkan pemustakanya untuk mengakses koleksi mereka, bukan sebaliknya. Bila perpustakaan tidak bisa mengubah citranya sebagai tempat yang membosankan, sepi, dan terlalu banyak peraturan, maka perpustakaan akan semakin ditinggalkan oleh pemustaka. Dengan kemudahan yang ditawarkan teknologi, orang bisa mengakses kebutuhan informasi dari mana saja. Namun kekurangan dari mencari informasi di internet adalah

validitas atau kebenarannya masih dipertanyakan. Inilah peluang bagi perpustakaan untuk bisa menyajikan informasi yang benar kepada masyarakat. Pustakawan dituntut untuk bisa mencari dan memilah informasi yang tersedia luas dengan benar. Keahlian untuk mencari informasi yang benar harus dimiliki oleh pustakawan sebagai kualifikasi tambahan mereka, sehingga pemustaka yang memanfaatkan jasa mereka bisa mendapatkan informasi yang valid dengan cepat.

## **2. Survei**

Survei merupakan kegiatan penyelidikan dengan batas-batas yang jelas atas suatu data. Perpustakaan Proklamator Bung Karno sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Dalam PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, disebutkan bahwa survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

## **3. Kepuasan Masyarakat**

Setiap kegiatan yang dilakukan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik pada akhirnya akan bermuara pada umpan balik yang diberikan oleh pelanggan atau pemakai yang berupa nilai atau kepuasan pelanggan. Dalam dunia perpustakaan, umpan balik diberikan oleh masyarakat, dalam hal ini yaitu pemustaka, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul setelah mendapat pelayanan dan mempengaruhi penilaian atas pelayanan yang telah diterimanya dari Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada dasarnya tujuan layanan adalah untuk memuaskan target layanannya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia kepuasan didefinisikan sebagai perasaan lega karena terpenuhi keinginannya, merasa sangat kenyang, dan senang karena terpenuhi hasratnya.

Philip Kotler (2009) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya

terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya.

Unsur/ indikator dalam menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Penyelenggara Pelayanan Publik sebagaimana telah ditetapkan dalam PermenPANRB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik adalah sepuluh unsur di bawah ini dan dua unsur lainnya ditambahkan sesuai kebutuhan lembaga. Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan (U1) adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi;
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
- c. Waktu Penyelesaian (U3) adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- d. Biaya/ Tarif (U4) adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- f. Kebutuhan Informasi (U6) adalah informasi yang dibutuhkan seseorang/ pemustaka agar dapat selalu mengikuti perkembangan mutakhir atau informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugasnya.
- g. Kompetensi Pelaksana (U7) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- h. Perilaku Pelaksana (U8) adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;

- i. Sarana dan Prasarana (U9). 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).
- j. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U10) adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- k. Sirkulasi Koleksi Saat Covid-19 (U11) adalah sirkulasi peminjaman dan perpanjangan koleksi yang dilakukan pada masa pandemi Covid-19 sebagai bentuk respon terhadap kondisi yang terjadi.
- l. Pendaftaran *Online* (U12) adalah pendaftaran keanggotaan yang dilakukan secara *online* sebagai bentuk inovasi yang berorientasi pada kemudahan dan kepuasan pemustaka.

## D. Pembahasan

### 1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data di tahun 2021 dan 2022, jumlah responden yang berpartisipasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat yaitu 900 orang, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden SKM Tahun 2021 dan 2022

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	2021		2022	
			JML	%	JML	%
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	80	16%	90	23%
		Perempuan	420	84%	310	77%
2	Pendidikan	≥ SD	9	2%	2	1%
		SLTP	39	8%	34	9%
		SLTA	249	50%	212	52%
		DIII	0	0%	0	0%
		S1	197	39%	147	37%
		S2	6	1%	5	1%
3	Pekerjaan	Mahasiswa	266	53%	186	47%
		Pelajar	130	26%	128	32%
		PNS	16	3%	8	2%
		Swasta	23	5%	23	6%
		Wirawasta	11	2%	13	3%
		Ibu Rumah Tangga	15	3%	16	4%
		Dosen	2	0.4%	0	0%
		Belum bekerja	25	5%	19	5%
4	Status Keanggotaan	Lain-lain	12	2.6%	7	2%
		Anggota	440	88%	367	92%
5	Asal Responden	Bukan anggota	60	12%	33	8%
		Kota Blitar	172	34%	165	41%
		Kabupaten Blitar	304	61%	198	50%
		Kota lain	24	5%	37	9%

Dari tabel diatas diketahui bahwa:

- a. Responden yang berpartisipasi dalam pengisian SKM paling banyak adalah perempuan. Pada tahun 2021 ada 80 responden laki-laki dan 420 responden perempuan, sedangkan pada tahun 2022 ada 90 responden laki-laki dan 310 responden perempuan.
- b. Tingkat pendidikan responden didominasi responden dengan latar belakang pendidikan SLTA dan S1.

- c. Jenis pekerjaan yang mendominasi responden survei SKM adalah mahasiswa dan pelajar. Hal ini terkait dengan pendidikan responden, dimana jawaban tingkat pendidikan sesuai dengan jenis pekerjaannya.
- d. Untuk status keanggotaan, responden yang mendominasi adalah responden yang sudah mempunyai KTA (sudah menjadi anggota di Perpustakaan Bung Karno), hal ini agar responden benar-benar telah memanfaatkan jenis layanan yang ada sehingga bisa memberikan penilaian.
- e. Daerah asal responden didominasi responden yang berasal dari Kabupaten Blitar.

**2. Layanan yang dimanfaatkan Responden**

Terdapat berbagai jenis layanan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, dalam tabel berikut akan disajikan informasi mengenai layanan yang paling sering digunakan oleh pemustaka yang menjadi responden SKM.

Dari data di atas diketahui layanan yang paling sering dimanfaatkan oleh responden berturut-turut adalah Layanan Keanggotaan, Layanan Koleksi Umum, Layanan Informasi dan Pengaduan, Layanan Memorabilia, Layanan Koleksi Khusus Bung Karno, dan yang paling jarang dimanfaatkan pemustaka adalah Layanan Perpustakaan Keliling dan Bulkloan. Untuk Layanan Perpustakaan Keliling dan Bulkloan memang jarang dimanfaatkan oleh responden karena layanan ini memberikan layanannya di luar perpustakaan, sedangkan responden yang disurvei adalah pemustaka yang datang di perpustakaan.

Responden SKM boleh menjawab lebih dari satu layanan untuk mengisi pertanyaan mengenai layanan apa saja yang diterima atau dimanfaatkannya. Untuk mengetahui jumlah layanan yang dimanfaatkan oleh tiap responden dapat dilihat dari tabel di bawah ini:

Tabel 2. Jenis Layanan yang Diterima / Dimanfaatkan Responden SKM Tahun 2021 dan 2022

URAIAN	TAHUN	Layanan Keanggotaan	Layanan Koleksi Umum	Layanan Informasi dan Pengaduan	Layanan Koleksi Khusus Bung Karno	Layanan Memorabilia	Layanan Keliling dan Bulkloan	Total
Layanan yang paling sering digunakan / diterima oleh responden pemustaka	2021	448	409	382	143	282	85	1749
	2022	363	355	285	126	224	79	1432
<b>Total</b>	<b>2021-2022</b>	<b>811</b>	<b>764</b>	<b>667</b>	<b>269</b>	<b>506</b>	<b>164</b>	<b>3181</b>
Persentase	2021-2022	25.5%	24.0%	21.0%	8.5%	15.9%	5.2%	100%

\*Setiap responden bisa menjawab lebih dari satu layanan sesuai yang diterima

Tabel 3. Jumlah Layanan yang Dimanfaatkan Masing-masing Responden SKM Tahun 2021 dan 2022

URAIAN	TAHUN	1 jenis layanan	2 jenis layanan	3 jenis layanan	4 jenis layanan	5 jenis layanan	Semua layanan (6)	Total
Jumlah layanan yang dimanfaatkan oleh masing-masing responden	2021	61	66	115	126	82	50	500
	2022	57	54	77	119	41	52	400
<b>Total</b>	<b>2021-2022</b>	<b>118</b>	<b>120</b>	<b>192</b>	<b>245</b>	<b>123</b>	<b>102</b>	<b>900</b>
Persentase	2021-2022	13.1%	13.3%	21.3%	27.2%	13.7%	11.3%	100%

Dari tabel 3 diketahui tiap responden rata-rata memanfaatkan tiga hingga empat jenis layanan yang ada di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Hal ini berbanding lurus dengan data pada tabel 2 mengenai jumlah jenis layanan yang sering digunakan oleh pemustaka yaitu Layanan Keanggotaan, Layanan Koleksi Umum, Layanan Informasi dan Pengaduan, serta Layanan Memorabilia.

### 3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pada tahun 2021 dan 2022, Perpustakaan Proklamator Bung Karno mengadakan delapan kali survei. Dalam satu tahun diadakan empat kali survei yang dilaksanakan per triwulan.



Gambar 1 dan 2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat melalui HP responden (kiri) dan komputer di layanan (kanan)

Perolehan indeks SKM pada kurun waktu 2021-2022 disajikan dalam tabel berikut:

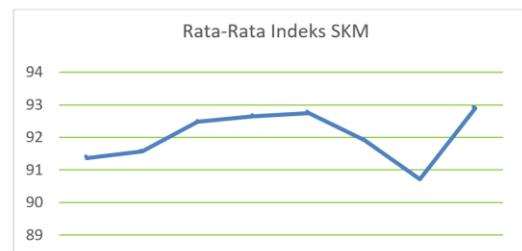
Tabel 4. Indeks SKM Per Periode Survei

NO	UNSUR SKM	2021				2022			
		JAN-MAR	APR-JUN	JUL-SEP	OKT-DES	JAN-MAR	APR-JUN	JUL-SEP	OKT-DES
1	Persyaratan	93,6	92,8	95	93,2	92,75	94,5	91,25	93,5
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	90,8	90,6	90,8	93,4	93,25	90,5	90,5	94
3	Waktu Penyelesaian	85,2	87,8	88,2	89,4	89,5	88,75	86,75	89,25
4	Biaya/Tarif	96,2	94,6	97,4	97,4	95,25	96,5	94,5	97,75
5	Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan	89,6	89,4	89,8	90	88	89,75	88	88,75
6	Kebutuhan Informasi	78,6	80,4	83,4	84,4	83,5	81	82,5	85
7	Kompetensi Pelaksana	90,6	92,8	91,8	93,8	93,25	90,5	90	92
8	Perilaku Pelaksana	90,8	93	93,8	95	95,25	92,75	91,25	94,5
9	Sarana dan Peralatan	93,8	90,4	92,8	93	93	89,25	91,5	94
10	Peningkatan Pengaduan, Saran dan Masukan	96,6	97,4	99,2	99	98,5	99	99,5	99,25
11	Sirkulasi Buku saat Covid	95,4	95	94,6	94,2	95,5	94,5	92,25	95
12	Pendaftaran Online	93,8	94,6	95	95	95,25	92	94,5	91,25
	<b>RATA-RATA INDEKS SKM</b>	<b>91,93</b>	<b>91,56</b>	<b>92,48</b>	<b>92,65</b>	<b>92,75</b>	<b>91,92</b>	<b>90,91</b>	<b>92,8</b>

\* Rating nilai sesuai Permenkop/PM Nomor 14 Tahun 2017 berlaku tahun 2018  
 Mutu Pelayanan A (Sangat Baik) 88,33 - 100,00  
 Mutu Pelayanan B (Baik) 76,67 - 88,33  
 Mutu Pelayanan C (Cukup Baik) 65,00 - 76,67  
 Mutu Pelayanan D (Tidak Baik) 25,00 - 64,99

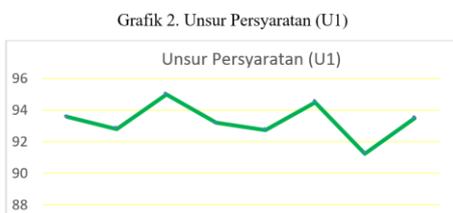
1. Pada SKM tahun 2021 dan 2022 terdapat 12 unsur penilaian.
2. Rata-rata indeks SKM pada 2021 mengalami kenaikan mulai dari Triwulan 1 hingga Triwulan 4 dengan nilai mutu pelayanan A (sangat baik).
3. Rata-rata indeks SKM pada Triwulan 1 Tahun 2022

Grafik 1. Tren rata-rata Indeks SKM Tahun 2021-2022

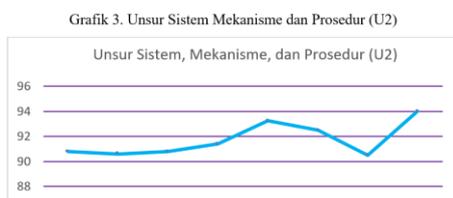


meningkat dari perolehan indeks sebelumnya (Triwulan 4 Tahun 2021). Namun mulai Triwulan 2 dan 3 indeks kepuasan terus menurun dan kembali naik pada SKM Triwulan 4 Tahun 2022.

4. Unsur Persyaratan (U1) mengalami fluktuasi nilai rata-ratanya pada setiap survei, tetapi masih dalam mutu pelayanan A (sangat baik). Hal ini disebabkan karena perbedaan pilihan jawaban responden yang menjawab “sangat sesuai” dan “sesuai” pada setiap surveinya.



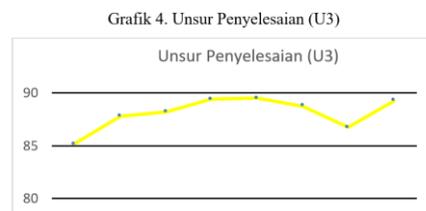
5. Nilai rata-rata Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2) mengalami fluktuasi pada setiap survei, tetapi masih dalam mutu pelayanan A (sangat baik). Sistem layanan close access hingga Triwulan 3 Tahun 2022 mempengaruhi penilaian responden.



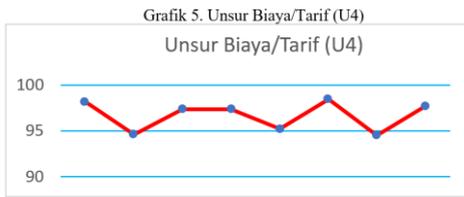
6. Waktu Penyelesaian (U3) mengalami peningkatan nilai rata-rata pada setiap survey di tahun 2021 dengan mutu pelayanan B dan meningkat

menjadi A di Triwulan 4. Namun pada survei di tahun 2022 mengalami penurunan nilai ke mutu pelayanan B di Triwulan 3, kemudian meningkat lagi ke mutu pelayanan A di triwulan terakhir 2022.

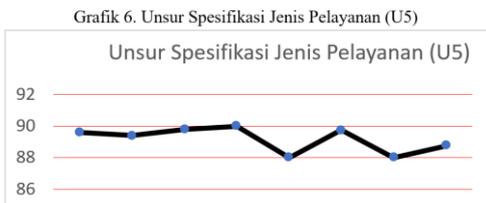
Petugas selalu berusaha melayani dengan cepat demi tercapainya kepuasan pemustaka. Namun demikian, diperlukan usaha yang maksimal agar unsur waktu penyelesaian nilainya meningkat dan kategori mutu pelayanannya sangat baik (A).



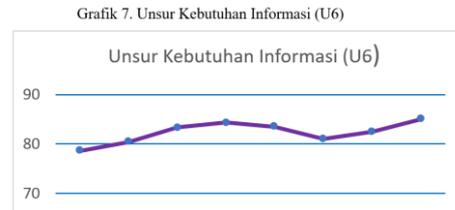
7. Indeks nilai unsur Biaya/Tarif (U4) selalu berada pada mutu pelayanan A (sangat baik), karena Perpustakaan Proklamator Bung Karno tidak mengenakan tarif atau gratis dalam pelayanannya. Walaupun dalam grafik nilai rata-ratanya fluktuatif, namun unsur ini selalu berada pada nilai mutu pelayanan A (sangat baik).



8. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) mengalami fluktuasi nilai mutu pelayanan dari mutu pelayanan A ke B ke A ke B ke A lagi. Hal ini tidak lepas dari usaha Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam melakukan penyesuaian antara standar produk yang tercantum dengan yang diterima pemustaka.



9. Kebutuhan Informasi (U6) merupakan satu-satunya unsur dalam survei SKM ini yang belum mencapai mutu pelayanan A (sangat baik). Dari survei awal sampai dengan akhir hanya mengalami sedikit peningkatan, bahkan pernah turun nilainya. Nilai rata-rata unsur ini tetap Mutu Pelayanan B (baik) saja.

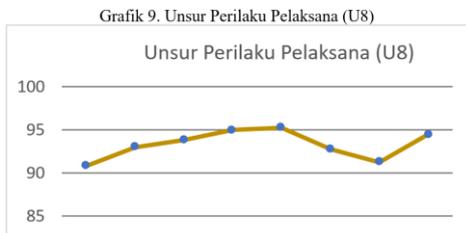


10. Unsur Kompetensi Pelaksana (U7), walaupun dalam grafik indeksnya fluktuatif, namun secara umum menunjukkan peningkatan kompetensi petugas dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat. Nilai mutu pelayanan untuk unsur ini adalah sangat baik (A). Hal ini menunjukkan kepedulian dari petugas untuk meningkatkan kompetensi demi memberikan pelayanan terbaik.

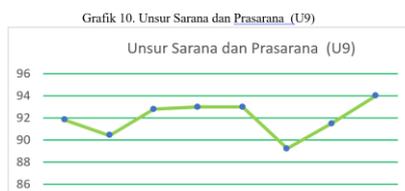


11. Perilaku Pelaksana (U8) adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Unsur ini mengalami fluktuasi nilai dalam survei namun selalu dalam rentang nilai mutu pelayanan sangat baik (A). Hal Ini menunjukkan adanya perbaikan perilaku petugas dan

tingkat kesadaran atas perilaku yang harus berorientasi pada kepuasan pemustaka.

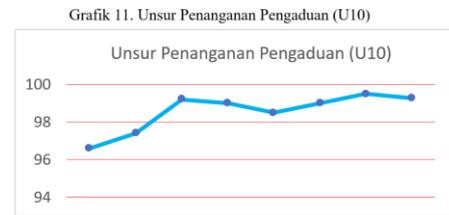


12. Sarana dan Prasarana (U9) juga unsur yang mengalami kenaikan dan penurunan nilai dalam survei. Namun demikian, masih dalam rentang nilai mutu pelayanan A (sangat baik). Untuk meningkatkan kepuasan pemustaka, Perpustakaan Proklamator Bung Karno melakukan perawatan dan meningkatkan sarana dan prasarananya.

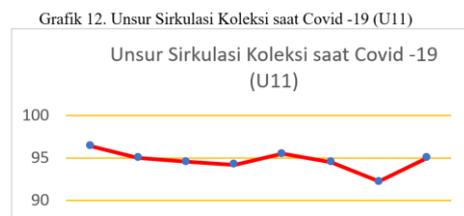


13. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U10) adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang merupakan bagian penting dalam pelayanan pada masyarakat. Unsur ini meskipun nilainya dalam survei fluktuatif, namun selalu mendapatkan nilai

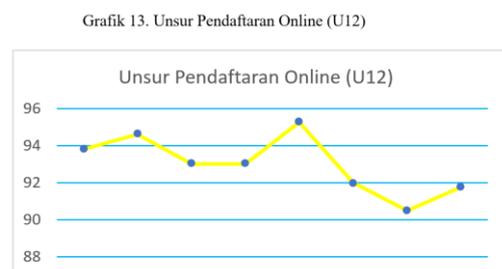
A yang artinya mutu pelayanan sangat baik.



14. Sirkulasi Koleksi Saat Covid-19 (U11) adalah unsur SKM yang ditambahkan dalam survei untuk menyesuaikan dengan kondisi perpustakaan di masa pandemi Covid-19. Unsur ini termasuk salah satu unsur yang masuk katagori mutu pelayanan A (sangat baik).



15. Pendaftaran *Online* (U12), termasuk unsur SKM tambahan sama seperti unsur U11. Termasuk salah satu unsur yang masuk kategori mutu pelayanan A (sangat baik).



#### 4. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Hasil Indeks SKM

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno tahun 2021 s.d 2022, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi responden dalam menjawab survei dan mempengaruhi indeks hasil SKM adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan (U1), responden mengharapkan agar perpustakaan memperjelas dan menyatukan informasi yang disampaikan kepada pemustaka baik secara online maupun onsite tidak agar tidak terjadi kerancuan informasi yang diterima.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), pada unsur ini responden memberikan masukan agar pengelola *website* perpustakaan aktif memperbarui informasi di *website* agar pemustaka selalu mendapat informasi terkini.
3. Waktu Penyelesaian (U3)
  - a. Terdapat responden yang menyatakan bahwa pelayanan kurang cepat, tanggapan *slow respon* sehingga pemustaka menunggu sedikit lama.
  - b. Terdapat responden mengatakan layanan tidak cepat dan mengeluhkan *scan barcode* yang kurang sensitif sehingga harus mengetik nomor anggota secara manual (saat mengisi buku tamu elektronik).
  - c. Responden yang lain mengeluhkan kadang terjadi kelambatan waktu penyelesaian saat ada kendala, seperti listrik padam atau internet sedang dalam perbaikan.
4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)
  - a. Terdapat keluhan dari responden survei mengenai foto di KTA yang tampak gelap, diharapkan kualitas KTA ditingkatkan dengan cara menambah pencahayaan di ruang foto.
  - b. Responden lain menyampaikan hasil pencetakan KTA perlu ditingkatkan kualitasnya dan perlu dilakukan pengecekan sarpras pembuatan KTA.
  - c. Mayoritas responden menginginkan dapat langsung

memilih sendiri buku di rak koleksi. Pada tahun 2021 s.d. Triwulan 3 tahun 2022 lantai 1 (letak koleksi klas 900) dan Koleksi Anak sudah open access, namun lantai 2 (letak koleksi klas 000-800) masih close access. Di lantai 2, pemustaka yang ingin membaca dan meminjam buku harus mencari buku di OPAC, kemudian mengisi formulir permintaan, selanjutnya petugas yang mengambil buku dari rak. Sistem pelayanan ini (close access) kurang disukai dan tidak memuaskan pemustaka dalam mencari informasi dan memanfaatkan layanan. Faktor ini sangat mempengaruhi penurunan indeks kepuasan masyarakat pada tahun 2022.

5. Kebutuhan Informasi (U6), rata-rata responden mengeluhkan koleksi buku kurang lengkap dan menyarankan perlu diadakan koleksi buku sesuai kebutuhan pemustaka.
6. Perilaku Pelaksana (U8),

terdapat responden yang menyampaikan bahwa ada petugas yang belum tepat cara berkomunikasi dengan pelanggan, sehingga perlu diperhatikan peningkatan *skill* petugas tentang cara berkomunikasi.

7. Sarana dan Prasarana (U9)
  - a. Didapatkan informasi dari responden survei bahwa AC di lantai 1 dan 2 kurang dingin, serta perlu disediakan kafe dan ruang ibadah.
  - b. Responden mengharapkan agar disediakan toilet yang lebih luas.

Tindak Lanjut yang Sudah Dilakukan  
Tabel 5. Tindak Lanjut yang Sudah Dilakukan

FAKTOR	TINDAK LANJUT	DOKUMENTASI
Persyaratan (U1), responden mengharapkan agar perpustakaan memperjelas dan menyatukan informasi yang disampaikan kepada pemustaka baik secara online maupun onsite tidak agar tidak terjadi kerancuan informasi yang diterima.	Informasi-informasi mengenai perpustakaan dipusatkan melalui satu pintu yaitu Layanan Informasi dan Pengaduan, untuk online ada di media sosial resmi perpustakaan dan nomor hotline	  
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), pada unsur ini responden memberikan masukan agar pengelola website perpustakaan aktif memperbarui informasi di website agar pemustaka selalu mendapat informasi terkini.	Telah dilakukan pembaruan informasi di website.	

<p>Waktu Penyelesaian (U3)</p> <p>a. Terdapat responden yang menyatakan bahwa pelayanan kurang cepat, tanggapan <i>slow respon</i> sehingga pemustaka menunggu sedikit lama.</p> <p>b. Terdapat responden mengatakan layanan tidak cepat dan mengeluarkan <i>scan barcode reader</i> yang kurang sensitif sehingga harus mengetik nomor anggota secara manual (saat mengisi buku tamu elektronik).</p> <p>c. Responden yang lain mengeluhkan kadang terjadi kelambatan waktu penyelesaian saat ada kendala, seperti listrik padam atau internet sedang dalam perbaikan.</p>	<p>a. Telah diadakan penambahan HP untuk layanan sirkulasi sehingga pemustaka dapat dilayani lebih cepat.</p> <p>b. Telah diadakan <i>barcode reader</i> baru dan dipasang di komputer buku tamu.</p> <p>c. Telah dilakukan perbaikan jaringan internet dan genset harus selalu siap untuk digunakan.</p>	  
<p>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)</p> <p>a. Terdapat keluhan dari responden survei mengenai foto di KTA yang tampak gelap. Ia mengharapkan agar kualitas KTA ditingkatkan dengan cara menambah pencahayaan di ruang foto.</p> <p>b. Responden lain menyampaikan hasil pencetakan KTA perlu ditingkatkan kualitasnya dan perlu dilakukan pengecekan</p>	<p>a. Ruang pemotretan KTA telah diberi penerangan tambahan.</p> <p>b. Telah diadakan printer KTA baru</p> <p>c. Telah diberlakukan kembali sistem layanan open access di lantai 2 (Koleksi Umum klas 000-800)</p>	 
<p>sapras pembuatan KTA.</p> <p>c. Mayoritas responden menginginkan dapat langsung memilih sendiri buku di rak koleksi.</p>		
<p>Kebutuhan Informasi (U6), rata-rata responden mengeluhkan koleksi buku kurang lengkap dan menyatakan perlu diadakan koleksi buku sesuai kebutuhan pemustaka.</p>	<p>Buku-buku yang dibutuhkan responden dan disampaikan pada saat pelaksanaan survei, telah dicatat dan disampaikan pada Bagian Akuisisi untuk diadakan.</p>	
<p>Perilaku Pelaksana (U8), terdapat responden yang menyampaikan bahwa ada petugas yang belum tepat cara berkomunikasi dengan pelanggan, sehingga perlu diperhatikan peningkatan <i>skill</i> petugas tentang cara berkomunikasi.</p>	<p>Telah diselenggarakan Kegiatan Character Building untuk pegawai, agar mampu memberikan pelayanan lebih baik kepada pemustaka.</p>	
<p>Sarana dan Prasarana (U9)</p> <p>c. Didapatkan informasi dari responden survei bahwa AC di lantai 1 dan 2 kurang dingin, serta perlu disediakan kafe dan ruang ibadah.</p> <p>d. Responden mengharapkan agar disediakan toilet yang lebih luas.</p>	<p>a. AC telah diperbaiki, kafe telah disediakan, dan ada penambahan mushola yang lebih luas di gedung baru.</p> <p>b. Pada saat ini sedang dilakukan pembangunan penambahan gedung layanan sehingga akan mengakomodir kebutuhan toilet pemustaka.</p>	   

## E. Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada tahun 2021 dan 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno secara umum mencerminkan tren peningkatan indeks kepuasan masyarakat dari satu survei ke survei berikutnya. Ini menunjukkan adanya perbaikan yang dilakukan terus-menerus oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk meningkatkan kualitas layanannya sebagai respon dari masukan responden survei.
2. Rata-rata indeks mutu pelayanan selama tahun 2021 dan 2022 selalu A yang artinya mutu layanan sangat baik.
3. Dari 12 unsur penilaian survei, 1 unsur selalu termasuk kategori mutu pelayanan B (baik) yaitu Kebutuhan Informasi (U6), 2 unsur fluktuatif nilainya terkadang termasuk kategori mutu pelayanan B (baik) terkadang A (sangat baik) yaitu Waktu Penyelesaian (U3) dan Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5), 9 unsur penilaian lainnya selalu mendapat termasuk mutu pelayanan sangat baik (A).
4. Unsur pelayanan yang masih termasuk kategori mutu pelayanan B (Baik) pada survei periode 2021 sampai dengan 2022 yaitu

Kebutuhan Informasi (U6) perlu mendapat perhatian dan tindak lanjut dari pimpinan.

5. Penutupan koleksi umum lantai 2 (klas 000-800) memberi pengaruh paling besar terhadap persepsi responden saat mengisi survei.
6. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi responden dalam pengisian survei, tetapi semua faktor tersebut telah diperbaiki seiring dengan berjalannya survei dan efektifitasnya dapat dilihat dari nilai indeks yang meningkat bila dibandingkan dengan survei sebelumnya.

#### **F. SARAN**

Perlu dilakukan bimbingan kepada pemustaka yang memanfaatkan layanan-layanan yang ada di Perpustakaan Proklamator Bung Karno agar terjadi pemerataan pemanfaatan layanan oleh pemustaka.

7. Kompetensi pegawai perlu terus ditingkatkan agar kinerja meningkat dan harapan serta kepuasan masyarakat dapat dipenuhi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Hanafi, dkk. (2021). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Bulan Januari – Maret*. Blitar: UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- Hanafi, dkk. (2021). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Bulan April – Juni*. Blitar: UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- Hanafi, dkk. (2021). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Bulan Juli – September*. Blitar: UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- Hanafi, dkk. (2021). *Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Bulan Oktober – Desember*. Blitar: UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.
- KemenkumHAM. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta. <https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf>
- KemenkumHAM. (2012). Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta. <https://www.bphn.go.id/data/documents/12pp096.pdf>
- KemenPANRB. (2017). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik.  
Jakarta.  
<https://peraturan.go.id/id/permenpanrb-no-14-tahun-2017>

Kotler, Philip, Kevin Lane. (2009).  
Marketing Management.  
(Benyamin, M, Penerjemah).  
Jakarta: Indeks.

Nina Kristiana, dkk. (2022). Laporan Survei  
Kepuasan Masyarakat Tahun 2022  
Bulan Januari – Maret. Blitar: UPT  
Perpustakaan Proklamator Bung  
Karno.

Nina Kristiana, dkk. (2022). Laporan Survei  
Kepuasan Masyarakat Tahun 2022  
Bulan April – Juni. Blitar: UPT  
Perpustakaan Proklamator Bung  
Karno.

Nina Kristiana, dkk. (2022). Laporan Survei  
Kepuasan Masyarakat Tahun 2022  
Bulan Juli – September. Blitar:  
UPT Perpustakaan Proklamator  
Bung Karno.

Nina Kristiana, dkk. (2022). Laporan Survei  
Kepuasan Masyarakat Tahun 2022  
Bulan Oktober – Desember. Blitar:  
UPT Perpustakaan Proklamator  
Bung Karno.

Perpusnas RI. (2007). Undang-Undang  
Nomor 43 Tahun 2007 tentang  
Perpustakaan. Jakarta.  
[https://jdih.perpusnas.go.id/file\\_peraturan/UU\\_No.\\_43\\_Tahun\\_2007\\_tentang\\_Perpustakaan\\_.pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No._43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf)