

EVALUASI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PERPUSTAKAAN DAN ISSN PDII-LIPI

Wahid Nashihuddin^{1*} dan Dwi Ridho Aulianto²

¹Pustakawan Pertama PDII-LIPI

²Kandidat Pustakawan PDII-LIPI

*Korespondensi: mamaz_wait@yahoo.com

ABSTRACT

The purposes of this study are: (a) determine the level of customer satisfaction in library and ISSN services; (b) determine customers feedback in improving the quality of library and ISSN services. Type of data this study is quantitative. Data were collected by distributing Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) questionnaires. There are nine indicators in SKM: (1) compliance with the service requirements; (2) easy of servicing procedures; (3) the timeliness of service; (4) the suitability of the service charge; (5) product assurance services; (6) the competence of service personnel; (7) the behavior of the service personnel; (8) clear intimation of service; and (9) the handling of complaints, suggestions, and feedback of services. SKM questionnaire distributed to 60 respondents who have received services from the concierge of library and ISSN service. The data are interpreted with a frequency distribution table. Each indicator item in SKM has processed by the value/score of the class interval system. Results of this study indicated that the information service on library and ISSN are satisfactory of customer. The results based on customer survey uses nine indicators of SKM. Most respondents who become customers of the library and ISSN feel satisfied, the number of 43 respondents (71,7%) said they were satisfied and 11 respondents (18,3%) expressed great satisfaction with the services. If viewed from the service unit, there are 25 respondents (83,33%) as a subscribers of library services and 18 respondents (60%) as a ISSN customers whose are satisfied with the those services. However, despite on the results of SKM had been satisfaction, the institution must be to improve the quality system of services ongoing basis. This is done to reduce or eliminate various forms of complaints from customers.

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan untuk tujuan: (a) mengetahui tingkat kepuasan pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN; (b) mengetahui saran atau masukan pelanggan dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan dan ISSN. Jenis data kajian ini adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Terdapat sembilan indikator SKM, yaitu: (1) kesesuaian persyaratan pelayanan; (2) kemudahan prosedur pelayanan; (3) ketepatan waktu pelayanan; (4) kesesuaian biaya pelayanan; (5) kepastian produk layanan; (6) kompetensi petugas pelayanan; (7) perilaku petugas layanan; (8) kejelasan maklumat pelayanan; serta (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Kuesioner SKM disebar kepada 60 responden yang telah mendapatkan pelayanan dari petugas jasa perpustakaan dan ISSN. Data diinterpretasikan dengan tabel distribusi frekuensi. Setiap item indikator SKM diolah dengan sistem nilai/skor interval kelas. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi di jasa perpustakaan dan ISSN hasilnya memuaskan pelanggan. Hal tersebut berdasarkan pada hasil survei pelanggan menggunakan sembilan indikator SKM. Sebagian besar responden yang menjadi pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN merasa puas, dengan jumlah 43 responden (71,7%) menyatakan puas dan 11 responden (18,3%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan. Apabila dilihat dari unit layanan, terdapat 25 responden (83,33%) pelanggan jasa perpustakaan dan 18 responden (60%) pelanggan jasa ISSN menyatakan puas terhadap layanan tersebut. Namun, meskipun hasil SKM ini sudah memuaskan, lembaga perlu memperbaiki sistem mutu layanannya secara berkesinambungan. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi atau menghilangkan berbagai bentuk komplain/keluhan dari pelanggan.

Keywords: Customer satisfaction; Library services; ISSN services; PDII-LIPI; Survei Kepuasan Masyarakat.

1. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kebutuhan informasi menuntut lembaga layanan publik agar senantiasa meningkatkan kualitas layanannya

secara berkesinambungan. Suatu layanan dikatakan berkualitas jika dapat memenuhi harapan pelanggan. Di Indonesia, pelayanan publik di lembaga pemerintah/swasta diatur dalam Undang-Undang (UU) No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut dijelaskan bahwa perlu adanya standar pelayanan yang jelas. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Selain itu, lembaga layanan publik harus proaktif mengidentifikasi harapan yang dibutuhkan pelanggan, sehingga jasa atau produk yang diberikan ke pelanggan hasilnya memuaskan.

Salah satu upaya untuk mengetahui kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang dilayani, lembaga layanan publik dapat melakukan kajian survei kepuasan masyarakat yang berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Republik Indonesia No.16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelaksanaan SKM pada lembaga layanan publik bertujuan mengetahui kepuasan masyarakat (pelanggan) terhadap jasa atau produk yang telah diterimanya. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 1994 dalam Surtiawan, 2006). Lebih lanjut, Tjiptono (2004) dalam Surtiawan (2006) mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai. Selain rasa puas, pelanggan juga merasakan hal ketidakpuasan jika harapannya tidak terpenuhi secara optimal. Sebagai analogi, jika jasa atau produk layanan hasilnya memuaskan pelanggan, kemungkinan besar pelanggan akan kembali lagi untuk memanfaatkan jasa dan produk lembaga tersebut. Sebaliknya, jika pelanggan merasa kurang/ tidak puas, maka akan mengeluh dan kemungkinan besar akan berhenti memakai jasa atau produk lembaga tersebut.

Pelaksanaan SKM ini telah dilakukan oleh Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah-Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (PDII-LIPI) dalam bentuk kuesioner. Kuesioner SKM ini disebarakan pada layanan perpustakaan dan ISSN (*International Standard Serial Number*). Kedua layanan tersebut, telah mendapatkan Sertifikat Sistem Manajemen Mutu (SMM) ISO 9001:2008 (yang selanjutnya disebut Sertifikat ISO 9001:2008). Dengan diterimanya Sertifikat ISO 9001:2008, kedua layanan tersebut dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Adapun tujuan implementasi ISO 9001:2008 pada layanan perpustakaan dan ISSN adalah meningkatkan kepuasan pelanggan secara konsisten dan berkesinambungan.

Beberapa indikator kuesioner SKM untuk layanan perpustakaan dan ISSN ini, adalah: (1) kesesuaian persyaratan pelayanan; (2) kemudahan prosedur pelayanan; (3) ketepatan waktu pelayanan; (4) kesesuaian biaya pelayanan; (5) kepastian produk layanan; (6) kompetensi petugas pelayanan; (7) perilaku petugas layanan; (8) kejelasan maklumat pelayanan; serta (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Berdasarkan indikator-indikator tersebut, ditetapkan rumusan masalah kajian sebagai berikut: (1) bagaimana tingkat kepuasan pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN berdasarkan indikator-indikator SKM Permenpan-RB No.16 Tahun 2014; (2) bagaimana saran atau masukan pelanggan untuk peningkatan mutu layanan perpustakaan dan ISSN? Sembilan indikator SKM di atas akan dikaji lebih mendalam dengan tujuan: (1) mengetahui tingkat kepuasan pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN berdasarkan SKM Permenpan-RB No.16 Tahun 2014; dan (b) mengetahui saran dan masukan

pelanggan dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan dan ISSN. Dua hal tersebut dikaji dengan tujuan: (1) mengetahui tingkat kepuasan pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN berdasarkan SKM Permenpan-RB No.16 Tahun 2014; dan (b) mengetahui saran dan masukan pelanggan dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan dan ISSN.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pelanggan

Kata “kepuasan” (*satisfactions*) berasal dari bahasa latin *statis* (cukup baik, memadai) dan *facio* (melakukan atau membuat). Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2004). Sementara itu, pelanggan diartikan sebagai orang atau masyarakat yang menggunakan jasa atau produk pada unit/lembaga tertentu dan diharapkan dapat memenuhi tuntutan/kebutuhan mereka. Pelanggan dapat disebut juga sebagai pengguna, pemakai, konsumen, atau pemohon, yang berulang kali memanfaatkan jasa atau produk lembaga tertentu. Umar (2005) mengatakan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Jika pelanggan merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, kemungkinan besar akan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Lebih lanjut, Kotler dan Keller (2007) mengatakan kepuasan konsumen sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan konsumen merupakan harapan tertinggi suatu perusahaan/organisasi. Kepuasan konsumen dapat ditingkatkan perusahaan dengan cara meningkatkan keunggulan dalam persaingan usaha.

Beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, Kotler dalam Tjiptono (2003) menjelaskan ada empat metode, yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran

Metode ini dilakukan dengan cara memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2) *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3) *Lost customer analysis*

Metode ini dilakukan dengan cara menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami alasannya. Caranya tidak hanya dengan *exit interview*, tetapi juga dengan melakukan pemantauan *customer loss rate*. Peningkatan *customer loss rate* menunjukkan adanya kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

4) Survei kepuasan pelanggan

Metode ini dilakukan dengan cara penelitian survei, baik melalui pos, telepon, kuesioner, maupun wawancara. Melalui penelitian survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan

balik secara langsung dari pelanggan dan mendapatkan tanda (*signal*) positif kepada perusahaan untuk senantiasa menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam rangka peningkatan mutu layanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik di unit/lembaga pemerintah. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25/2009). Salah satu cara evaluasi di lembaga layanan publik adalah mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan SKM berdasarkan Permenpan-RB No.16 Tahun 2014 ini menggantikan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). SKM adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik (Permenpan-RB No.16/2014).

Tujuan dari pelaksanaan SKM adalah untuk: a) mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik; b) mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik; c) sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan; serta d) sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran SKM adalah: a) mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan; b) mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan; serta c) mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terdapat sembilan indikator dari SKM, yaitu:

- 1) Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/tarif, adalah 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, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 6) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Maklumat pelayanan, adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan

pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil dari survei pelaksanaan SKM ini wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode surveinya, baik melalui media massa, *website*, maupun media sosial (Permenpan-RB No.16 Tahun 2014).

2.3 Layanan Perpustakaan PDII

Perpustakaan PDII merupakan perpustakaan khusus milik pemerintah yang berperan dalam menyediakan sumber-sumber literatur ilmiah kepada masyarakat, khususnya peneliti dan umumnya akademisi, pegawai, karyawan/swasta, dan masyarakat. Menurut Peraturan Presiden Nomor 20 Tahun 1961 (sekarang UU PRPS Nomor 20 Tahun 1961) tugas perpustakaan khusus adalah mengumpulkan, menyusun, dan memelihara buku-buku dan dokumentasi pustaka dengan maksud menyediakan bagi keperluan pengetahuan, penyelidikan, pengajaran, dan keperluan lain yang sejenis. Tugas perpustakaan khusus adalah memberikan layanan kepada pemustaka di lingkungannya dan secara terbatas memberikan layanan kepada pemustaka di luar lingkungannya (Perpusnas, 2009). Lebih lanjut Sudarsono (2007) mengatakan bahwa pekerjaan perpustakaan khusus adalah: a) mengumpulkan semua jenis penerbitan dinas masing-masing; b) menyelenggarakan kerjasama dan tukar menukar informasi antar perpustakaan; serta c) mengadakan hubungan dan kerjasama dengan siapapun untuk penyempurnaan perpustakaan.

Perpustakaan PDII, terdiri atas 3 lantai yaitu: 1) Lantai 3, layanan meja informasi, koleksi referensi/Teknologi Tepat Guna (TTG), e-Library, karya ilmiah LIPI, dan koleksi tentang Ilmu Perpustakaan; 2) Lantai 4, layanan koleksi umum, koleksi wanita dan anak, koleksi hibah (khusus), layanan sirkulasi (keanggotaan), dan koleksi mikrofis/film; dan 3) Lantai 5, layanan jurnal/majalah ilmiah Indonesia, laporan penelitian, tesis/disertasi, dan fotokopi. Sistem pemberian layanan perpustakaan ada dua, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem terbuka adalah pengambilan koleksi di rak perpustakaan dapat dilakukan oleh pemustaka sendiri. Sistem tertutup adalah pengambilan koleksi di rak perpustakaan dilakukan oleh petugas, yang disertai dengan catatan identitas koleksi pada formulir yang telah disediakan perpustakaan.

Bagi pemustaka yang akan memanfaatkan jasa perpustakaan, hendaknya mentaati tata tertib perpustakaan, yaitu:

1. Pengunjung perpustakaan dimohon: a) mengisi buku tamu *online*; b) berpakaian sopan dan rapi; c) menitipkan tas, jaket, map, topi, dsb. kepada petugas; d) meminta kartu penitipan barang kepada petugas; e) jika kartu penitipan barang hilang dikenakan biaya penggantian sebesar Rp 10.000,-; f) membuang sampah pada tempat yang telah disediakan; dan g) *men-charger* laptop atau *handphone* (HP) di lantai 3;
 2. Pengunjung perpustakaan tidak diperkenankan: a) merokok di ruang perpustakaan; b) mengenakan sandal jepit dan/atau celana pendek; c) menyimpan barang-barang berharga di dalam tas; d) memasukkan/memindah-mindahkan buku ke dalam rak; e) merobek, menyilet, merusak buku, majalah, dan koleksi yang lain; f) membawa makanan dan minuman; g) membawa buku, majalah, serta koleksi perpustakaan yang lain tanpa melalui prosedur peminjaman; serta h) menggunakan USB/*flashdisk* pada komputer yang ada di perpustakaan;
 3. Kehilangan dan kerusakan barang di perpustakaan, bukan tanggung jawab perpustakaan
- Sementara itu, persyaratan untuk menjadi anggota Perpustakaan PDII, yaitu: (1) domisili pemohon harus di wilayah Jabodetabek; (2) mahasiswa/karyawan/umum harus mengisi

formulir Pendaftaran Anggota Perpustakaan secara lengkap; (3) Pemohon harus melengkapi berkas administrasi: a) mahasiswa (surat pengantar dari jurusan/fakultas perguruan tinggi terkait; dan Bukti pembayaran SPP Terakhir (yang masih berjalan); b) Karyawan/Umum (surat pengantar instansi); (4) fotokopi kartu identitas diri (KTP/KTM/dsb.) yang masih berlaku; (5) menyerahkan pas foto berwarna (2x3 2 lembar) atau mengirimkan *file* foto format .jpeg ke email: meja.informasi@yahoo.com; serta (6) membayar biaya administrasi (mahasiswa Rp 30.000,-/semester; karyawan/umum (Rp 50.000,-/semester); dan pegawai/karyawan LIPI tidak dipungut biaya.

Untuk kenyamanan dan keamanan layanan perpustakaan, lembaga telah menyediakan beberapa sarana atau fasilitas berupa: (a) ruang baca yang nyaman, dilengkapi dengan pendingin udara/AC), katalog/OPAC, lemari/*locker* barang, tempat sampah, kotak saran, dan toilet; (b) akses internet gratis (WiFi) yang dilengkapi dengan perangkat listrik untuk men-charge laptop; (c) fasilitas penggandaan koleksi (*printer* dan mesin fotokopi).

2.4 Layanan ISSN

ISSN adalah nomor unik yang digunakan untuk mengidentifikasi terbitan berkala secara cepat dan mudah, baik terbitan media cetak maupun elektronik. ISSN terdiri atas delapan digit nomor unik yang terbagi menjadi 2, masing-masing 4 digit dan dibatasi dengan tanda penghubung (-). Digit terakhir berupa angka 0 sampai 9 atau X (10), yang disebut sebagai cek digit. “X” harus ditulis dengan huruf besar. Penulisan ISSN pada terbitan berkala harus didahului dengan kata “ISSN”. Terbitan berkala adalah publikasi yang diterbitkan secara teratur (terus menerus) dan berurutan dalam media apapun selama waktu yang tidak ditentukan (ISO 3297:2007). Jumlah/ oplah terbitan berkala sudah ditentukan, batas waktu penerbitannya tidak ditentukan, dan mempunyai nomor urut berupa angka dan/atau kronologi. Terbitan berseri merupakan karya berlanjut yang diterbitkan secara berurutan dalam beberapa edisi tertentu selama waktu yang tidak ditentukan dan ditulis secara jelas serta mempunyai nomor urut berupa angka dan/atau kronologi (Margono, 2014).

Untuk mengidentifikasi terbitan berkala/berseri secara cepat dan mudah, sejak 1 April 2008 seluruh proses pendaftaran ISSN di Indonesia sudah diterapkan secara *online*. Adapun persyaratan yang harus dipenuhi pemohon untuk mendapatkan ISSN dari PDII, yaitu: (1) melakukan registrasi *online* di situs ISSN (<http://issn.pdii.lipi.go.id/>), dengan meng-klik “Formulir permohonan ISSN baru”; dan (b) melengkapi berkas persyaratan, seperti: surat permohonan resmi dari pengelola/penerbit, halaman cover, halaman redaksi, halaman daftar isi; dan bukti pembayaran ISSN. Setiap *file* berkas persyaratan ISSN disimpan dalam format .pdf/jpeg yang tersimpan dalam format .zip (*zipped folder*). Setelah persyaratan administrasi tersebut dipenuhi, petugas akan memproses dan menerbitkan SK ISSN. Margono (2014) mengatakan bahwa setelah mendapatkan ISSN dari PDII-LIPI, pemohon (pengelola/penerbit) memiliki kewajiban sebagai berikut.

Tabel 1. Kewajiban Pemohon ISSN ke PDII-LIPI

No.	Kewajiban	Keterangan
1	Mencantumkan ISSN di pojok kanan atas, diawali kata ISSN	ISSN harus dicantumkan di cover, halaman judul, halaman dewan redaksi, dan halaman daftar isi.
2	Mencantumkan barcode	Barcode diletakkan di pojok kanan bawah cover belakang (terbitan ilmiah) dan diletakkan di pojok kiri bawah cover depan (terbitan non-ilmiah).
3	Mengirimkan terbitan	Pengelola/penerbit mengirimkan 2 eksemplar (setiap kali terbit), dalam bentuk cetak dan elektronik (.pdf—tidak diproteksi agar dapat diedit untuk upload di ISJD).
4	Memberitahukan pergantian judul dan anak judul	Pengelola/penerbit harus melaporkan kepada PDII-LIPI secara tertulis dan mengajukan permohonan ISSN baru.
5	Memberitahukan perubahan selain judul	Pengelola/penerbit harus melaporkan kepada PDII-LIPI secara tertulis dan segera merubah data di database ISSN.
6	Memperhatikan ISSN tercetak dan ISSN <i>online</i>	ISSN diberikan untuk terbitan media cetak dan media elektronik/ <i>online</i> (meskipun nama terbitan sama).

3. METODE

Jenis kajian ini adalah kuantitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner SKM. Kuesioner SKM disebarikan kepada 60 orang (responden), yang telah mendapatkan layanan dari petugas jasa perpustakaan dan ISSN di PDII. Kuesioner SKM disebarikan ke 30 responden pengguna jasa perpustakaan dan 30 responden pengguna jasa ISSN. Data kuesioner yang telah terkumpul, kemudian diolah berdasarkan sembilan indikator SKM Permenpan-RB No.16 Tahun 2014. Hasil dari pengolahan kuesioner, kemudian dianalisis dengan cara menentukan nilai/skor interval kelas terlebih dahulu pada setiap item pertanyaan. Interval kelas merupakan batas bawah dan batas atas dari suatu kelas. Rumus interval kelas pada kajian ini sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai terbesar-Nilai terkecil}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Keterangan:

$$\text{Nilai terbesar} = 4$$

$$\text{Nilai terkecil} = 1$$

$$\text{Jumlah kelas} = 4$$

Hasil hitungan skor di atas menunjukkan nilai tingkat kepuasan responden. Pada kajian ini, bobot tingkat kepuasan pelanggan bernilai 0,75. Bobot skor tersebut dihitung berdasarkan rumus di atas, yaitu

$$\begin{aligned} \text{Interval Kelas} &= \frac{\text{Nilai terbesar-Nilai terkecil}}{\text{Jumlah Kelas}} \\ &= (4 - 1) : 4 = 0,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan bobot skor/nilai interval di atas, maka ditetapkan tingkat kepuasan pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN sebagai berikut.

Tabel 2. Skor Interval Kelas Kepuasan Pelanggan

Kode	Skor	Keterangan
1	1,00 – 1,75	Tidak Puas
2	1,76 – 2,50	Kurang Puas
3	2,51 – 3,25	Puas
4	3,26 – 4,00	Sangat Puas

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Hasil penyebaran kuesioner diketahui bahwa kuesioner kembali semua ke peneliti. Dari 60 responden diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 28 orang dan perempuan sebanyak 32 orang. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Layanan		Jumlah
		Perpustakaan	ISSN	
1	Laki-Laki	8	20	28
2	Perempuan	22	10	32
Total		30	30	60

Berdasarkan tabel 3 di atas, dapat terlihat dari jumlah responden pengguna jasa perpustakaan dan ISSN adalah sama, masing-masing sejumlah 30 responden. Dari jumlah responden tersebut diketahui bahwa pengguna jasa perpustakaan sejumlah 22 responden perempuan dan 8 responden laki-laki. Sementara itu, jumlah responden laki-laki pada jasa ISSN lebih banyak dari pada jumlah responden perempuan. Hal tersebut terlihat dari sejumlah 20 responden laki-laki dan 10 responden perempuan pelanggan jasa ISSN.

Apabila dilihat dari segi profesi/pekerjaan responden diketahui bahwa sebagian besar dari kalangan mahasiswa (27 orang), dan yang paling sedikit dari kalangan profesional dan pustakawan (masing-masing 1 orang). Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Profesi Responden

No	Profesi	Layanan		Jumlah
		Perpustakaan	ISSN	
1	Mahasiswa	26	1	27
2	Peneliti	1	9	10
3	Pendidik	1	2	3
4	Wirausaha	0	2	2
5	Profesional	0	1	1
6	Administrasi	0	6	6
7	Pegawai	0	4	4
8	Pustakawan	0	1	1
9	Umum	2	4	6
Total		30	30	60

Berdasarkan tabel 4 di atas, terlihat jelas bahwa profesi mahasiswa merupakan pengguna jasa jasa perpustakaan dalam jumlah terbanyak (26 responden) dan profesi peneliti merupakan pelanggan jasa ISSN dalam jumlah terbanyak (9 responden).

4.2 Survei Kepuasan Pelanggan Jasa Perpustakaan dan ISSN

Hasil survei pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN berdasarkan SKM Permenpan-RB No.16 Tahun 2014 diketahui sejumlah 60 responden menjawab secara objektif, baik yang menyangkut: (1) kesesuaian persyaratan pelayanan; (2) kemudahan prosedur pelayanan; (3) ketepatan waktu pelayanan; (4) kesesuaian biaya pelayanan; (5) kepastian produk layanan; (6) kompetensi petugas pelayanan; (7) perilaku petugas layanan; (8) kejelasan maklumat pelayanan; maupun (9) penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Hasil dari survei tersebut, dijelaskan sebagai berikut.

4.2.1 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (Permenpan-RB No.16/2014). Persyaratan layanan Perpustakaan PDII berupa tata tertib perpustakaan dan peraturan layanan yang ditetapkan perpustakaan. Sementara itu, persyaratan layanan ISSN berupa persyaratan pendaftaran ISSN dan kewajiban penerbit/pengelola terbitan setelah mendapatkan ISSN. Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagai besar pelanggan jasa perpustakaan (27 orang atau 93,10%) dan jasa ISSN (22 orang atau 73,33%) menyatakan persyaratan pelayanan yang ditetapkan sudah sesuai harapan pelanggan. Bahkan 7 responden (23,33%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa persyaratan layanan ISSN yang ditetapkan sangat sesuai harapan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini.

Tabel 5. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Perpustakaan dan ISSN

Jawaban	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	0	0,00	0	0,00
Kurang Sesuai	2	6,90	1	3,33
Sesuai	27	93,10	22	73,33
Sangat Sesuai	0	0,00	7	23,33
Total	29	100	30	100

Pada tabel 5 di atas, juga diketahui beberapa responden yang menyatakan persyaratan layanan perpustakaan dan ISSN kurang sesuai harapan. Hal tersebut berdasarkan jawaban 2 responden (6,90%) pelanggan jasa perpustakaan dan 1 responden (3,33%) pelanggan jasa ISSN yang menyatakan bahwa persyaratan layanan perpustakaan dan ISSN yang ditetapkan masih kurang sesuai harapan.

4.2.2 Kemudahan Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (Permenpan-RB No.16/2014). Prosedur layanan perpustakaan dan ISSN secara sah ditetapkan tanggal 5 April 2014, bersamaan dengan

implementasi SMM ISO 9001:2008 di PDII-LIPI. Dalam prosedur layanan perpustakaan diketahui ada 6 layanan, yaitu: (1) penerimaan pengunjung perpustakaan; (2) layanan koleksi sistem tertutup; (3) layanan koleksi sistem terbuka; (4) layanan peminjaman buku; (5) layanan pengembalian dan perpanjangan peminjaman buku; serta (6) layanan referensi. Sementara itu, pada prosedur layanan ISSN diketahui ada 2 cara pendaftaran ISSN *online*, yaitu secara langsung (datang) dan tidak langsung (melalui surat, *email*, atau faksimile).

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pelanggan jasa perpustakaan (20 orang atau 66,67%) dan jasa ISSN (24 orang atau 80%) menyatakan bahwa prosedur layanan perpustakaan dan ISSN yang sudah ditetapkan mudah untuk dilaksanakan. Bahkan 6 responden (20%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa prosedurnya sangat mudah dilaksanakan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini.

Tabel 6. Kemudahan Prosedur Pelayanan Perpustakaan dan ISSN

Jawaban	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tidak Mudah	2	6,67	0	0,00
Kurang Mudah	8	26,67	0	0,00
Mudah	20	66,67	24	80,00
Sangat Mudah	0	0,00	6	20,00
Total	30	100	30	100

Pada tabel 6 di atas, juga diketahui bahwa beberapa responden yang menyatakan prosedur layanan perpustakaan kurang atau tidak mudah dilaksanakan. Hal tersebut berdasarkan jawaban 8 responden (26,67%) pelanggan jasa perpustakaan yang menyatakan bahwa prosedur layanan perpustakaan kurang mudah dan 2 responden (6,67%) menyatakan bahwa prosedurnya tidak mudah dilaksanakan oleh pelanggan.

4.2.3 Ketepatan Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (Permenpan-RB No.16/2014). Sebagaimana yang telah dipersyaratkan oleh SMM ISO 9001:2008, target atau waktu pelayanan menjadi jaminan kepuasan pelanggan yang dilayani. Untuk efektivitas layanan pada jasa perpustakaan dan ISSN, telah ditetapkan target pelayanan sebagaimana terlihat pada tabel 7 dan tabel 8 berikut ini.

Tabel 7. Waktu Pelayanan Perpustakaan

No	Kegiatan	Jumlah	Target (min)
1	Keanggotaan	1 orang	1 hari
2	Peminjaman, Pengembalian, dan Perpanjangan Buku	1 buku	1 jam
3	Rujukan Cepat	1 orang 1 permintaan	1 jam
4	Penggandaan Literatur	setiap 10 halaman	15 menit
5	Penelusuran melalui OPAC	1 orang 1 permintaan	10 menit
6	Penelusuran Internet	1 orang 1 permintaan	1 hari

Tabel 8. Waktu Pelayanan ISSN

No	Kegiatan	Jumlah	Target (min)*
1	Pemberian ISSN dan Barcode	1 Nomor 1 Barcode	1 hari
2	Penerbitan SK ISSN	1 SK	2 minggu
3	Konsultasi Terbitan Berkala Tatap Muka	1 kali	ISSN (15 menit) Terbitan Berkala (1 jam)
4	Konsultasi Terbitan Berkala Tidak Langsung	1 kali	Telepon (15 menit) Email/ Faks. (kurang dari 10 hari)

Sumber: Lampiran 2 Sasaran Mutu Layanan Informasi [PDII-LIPI, 2014].

Keterangan:

*) Nomor ISSN akan diproses apabila berkas persyaratan ISSN telah dilengkapi pelanggan. Persyaratan ISSN mencakup: surat permohonan, cover/sampul terbitan, halaman redaksi, halaman daftar isi, dan bukti pembayaran ISSN (Rp 200.000,-)

Berdasarkan ketentuan target pelayanan di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden pada pelanggan jasa perpustakaan (12 orang atau 42,86%) dan jasa ISSN (17 orang atau 56,67%) menyatakan bahwa waktu layanan yang ditetapkan sudah tepat. Bahkan 6 responden (21,43%) pelanggan jasa perpustakaan dan 9 responden (30%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa waktu pelayanan yang diberikan sudah sangat tepat. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 9 berikut ini.

Tabel 9. Waktu Pelayanan Perpustakaan dan ISSN

Jawaban	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tidak Tepat	0	0,00	0	0,00
Kurang Tepat	10	35,71	4	13,33
Tepat	12	42,86	17	56,67
Sangat Tepat	6	21,43	9	30,00
Total	28	100	30	100

Pada tabel 9 di atas, juga diketahui bahwa beberapa responden yang menyatakan waktu pelayanan yang ditetapkan tidak tepat. Hal tersebut berdasarkan jawaban 10 responden (35,71%) pelanggan jasa perpustakaan dan 4 responden (13,33%) pelanggan jasa ISSN yang menyatakan waktu pelayanannya kurang tepat.

4.2.4 Kesesuaian Biaya Pelayanan

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (Permenpan-RB No.16/2014).

Ketentuan biaya/tarif layanan perpustakaan dan ISSN berdasarkan pada Peraturan Pemerintah RI No.106 Tahun 2012 tentang jenis dan tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku pada Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. Rincian tarif layanan perpustakaan dan ISSN dijelaskan pada tabel 10 berikut ini.

Tabel 10. Biaya/Tarif Layanan Perpustakaan

No.	Jenis Koleksi	Biaya/Tarif		
		fotokopi (cetak)	print (file)	email (file)
1	Buku Teks/Prosiding/TTG	Rp 250,-/lembar	-	-
2	Laporan Penelitian	Rp 250,-/lembar	-	-
3	Artikel Makalah/Prosiding	Rp 250,-/lembar	-	-
4	Artikel Jurnal/Majalah Ilmiah Indonesia	Rp 250,-/lembar	Rp 1000,-/lembar	Rp 5000,-/1-10 hlm/judul
5	Karya LIPI	Rp 250,-/lembar	Rp 1000,-/lembar	Rp 5000,-/1-10 hlm/judul
6	Tesis/Disertasi	Rp 500,-/lembar	-	-
7	Standar	Rp 500,-/lembar	Rp 1000,-/lembar	Hubungi Jasa Penelusuran Informasi
8	Paten Indonesia	Rp 25.000,-/1-10 hlm (Mahasiswa) Rp 35.000,-/1-10 hlm (Industri)* halaman berikutnya Rp 1000,-/lembar	Rp 25.000,-/1-10 hlm (Mahasiswa) Rp 35.000,-/1-10 hlm (Industri)* halaman berikutnya Rp 1000,-/lembar	Hubungi Jasa Penelusuran Informasi
9	Paten Asing	Rp 50.000,-/nomor (Mahasiswa) Rp 150.000,-/nomor (Industri)	Rp 50.000,-/nomor (Mahasiswa) Rp 150.000,-/nomor (Industri)	Hubungi Jasa Penelusuran Informasi
10	Keanggotaan	Rp 30.000,-/semester (mahasiswa) Rp 50.000,-/semester (karyawan/umum)		

Sementara itu, biaya administrasi pendaftaran ISSN sebesar Rp 200.000,-/judul terbitan.

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar responden pelanggan jasa perpustakaan (16 orang atau 55,17%) menyatakan bahwa biaya/tarif layanan yang ditetapkan sudah sesuai (terjangkau). Bahkan 15 responden (50%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa biaya/tarif pendaftaran ISSN sangat sesuai. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini.

Tabel 11. Kesesuaian Biaya Pelayanan Perpustakaan dan ISSN

Jawaban	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	0	0,00	0	0,00
Kurang Sesuai	7	24,14	2	6,67
Sesuai	16	55,17	13	43,44
Sangat Sesuai	6	20,69	15	50,00
Total	29	100	30	100

Pada tabel 11 di atas, juga diketahui bahwa beberapa responden yang menyatakan biaya/tarif layanan perpustakaan dan ISSN kurang sesuai harapan. Hal tersebut berdasarkan jawaban 7 responden (24,14%) pelanggan jasa perpustakaan dan 2 responden (6,67%) pelanggan jasa ISSN yang menyatakan bahwa biaya/tarif layanan yang telah ditetapkan PDII kurang sesuai atau dianggap cukup mahal oleh pelanggan.

4.2.5 Kepastian Produk Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Permenpan-RB No.16/2014). Produk layanan perpustakaan adalah koleksi/literatur ilmiah, dan produk layanan ISSN adalah ISSN, barcode, dan SK ISSN. Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pelanggan jasa perpustakaan (22 orang atau 78,57%) dan jasa ISSN (18 orang atau 60%) menyatakan bahwa produk layanan yang diterima pelanggan jelas wujudnya. Bahkan 10 responden (33%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa produk layanan yang diterima pelanggan sangat jelas. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 12 berikut ini.

Tabel 12. Kepastian Produk Layanan Perpustakaan dan ISSN

Jawaban	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tidak Jelas	2	6,67	0	0,0
Kurang Jelas	4	14,29	2	6,67
Jelas	22	78,57	18	60,00
Sangat Jelas	0	0,00	10	33,33
Total	28	100	30	100

Pada tabel 12 di atas, juga diketahui bahwa beberapa responden yang menyatakan produk layanan perpustakaan dan ISSN kurang atau tidak jelas wujudnya. Hal tersebut berdasarkan jawaban 4 responden (14,29%) pelanggan jasa perpustakaan dan 2 responden (6,67%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa produk layanannya kurang jelas wujudnya. Bahkan 2 responden (6,67%) pelanggan jasa perpustakaan menyatakan bahwa produk layanan (koleksi) yang telah diterima pelanggan tidak jelas.

4.2.6 Kompetensi Petugas Layanan

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi

pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Permenpan-RB No.16/2014). Beberapa kompetensi yang perlu dimiliki oleh petugas layanan informasi di PDII-LIPI adalah: (1) telah mengikuti berbagai pelatihan atau pendidikan bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dibuktikan dengan sertifikat pelatihan; (2) memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang memadai; (3) bekerja secara profesional sesuai dengan jabatan yang diembannya. Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pelanggan jasa perpustakaan (23 orang atau 79,31%) dan jasa ISSN (16 orang atau 6,90%) menyatakan bahwa petugas/pelaksana layanan mampu atau kompeten melayani pelanggan. Bahkan 2 responden (6,90%) pelanggan jasa perpustakaan dan 12 responden (40%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa petugas layanan sangat mampu melayani pelanggannya dengan baik. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 13 berikut ini.

Tabel 13. Kompetensi Petugas Layanan Perpustakaan dan ISSN

Jawaban	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tidak Mampu	0	0,0	0	0,0
Kurang Mampu	4	13,79	2	6,67
Mampu	23	79,31	16	53,33
Sangat Mampu	2	6,90	12	40,00
Total	29	100	30	100

Pada tabel 13 di atas, juga diketahui bahwa beberapa responden yang menyatakan kemampuan/kompetensi petugas layanan kurang mampu. Hal tersebut berdasarkan jawaban 4 responden (13,79%) pelanggan jasa perpustakaan dan 2 responden (6,67%) pelanggan jasa ISSN yang menyatakan bahwa petugas kurang mampu memberikan pelayanan kepada pelanggan.

4.2.7 Perilaku Petugas Layanan

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan (Permenpan-RB No.16/2014). Petugas layanan, baik di jasa perpustakaan maupun jasa ISSN dituntut agar bersikap ramah, sopan, dan harus mengutamakan kebutuhan pelanggan (*user needed*). Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pelanggan jasa perpustakaan (25 orang atau 86,21%) dan jasa ISSN (18 orang atau 60%) menyatakan bahwa perilaku petugas layanan sopan terhadap pelanggan. Bahkan 4 responden (13,79%) pelanggan jasa perpustakaan dan 11 responden (36,67%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa petugas layanan memiliki perilaku yang sangat sopan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 14 berikut ini.

Tabel 14. Perilaku Petugas Layanan Perpustakaan dan ISSN

Jawaban	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tidak Sopan	0	0,00	0	0,0
Kurang Sopan	0	0,00	1	3,33
Sopan	25	86,21	18	60,00
Sangat Sopan	4	13,79	11	36,67
Total	29	100	30	100

Pada tabel 14 di atas, juga diketahui bahwa 1 responden (3,33%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa ada petugas layanan yang berperilaku kurang sopan kepada pelanggan.

4.2.8 Kejelasan Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (Permenpan-RB No.16/2014). Secara spesifik, maklumat pelayanan pada jasa perpustakaan dan ISSN tidak ada, tetapi yang ada adalah maklumat pelayanan informasi PDII.

Maklumat pelayanan tersebut sudah tertuang dalam nilai mutu dan kebijakan mutu PDII, yang implementasinya bersamaan dengan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di PDII. Nilai mutu PDII adalah “berkualitas, dinamis, dan maju”. Sedangkan kebijakan mutunya adalah: (a) PDII-LIPI berkomitmen melaksanakan layanan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi kepada pelanggan/pemustaka sesuai dengan persyaratan pelanggan berdasarkan ketentuan ISO 9001:2008; (b) PDII-LIPI berkomitmen meningkatkan mutu pelayanan informasi dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kenyamanan pelanggan/pemustaka; (3) PDII-LIPI melakukan evaluasi dan melakukan perbaikan mutu pelayanan informasi secara berkelanjutan; dan (4) PDII-LIPI Melakukan pengembangan karir dan peningkatan kompetensi SDM secara berkesinambungan.

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pelanggan jasa perpustakaan (26 orang atau 92,86%) dan jasa ISSN (16 orang atau 53,33%) menyatakan bahwa penyelenggara layanan memiliki kesanggupan dan kewajiban yang jelas untuk melaksanakan maklumat pelayanan organisasi. Bahkan 1 responden (3,57%) pelanggan jasa perpustakaan dan 9 responden (30%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa penyelenggara layanan memiliki kesanggupan dan kewajiban yang sangat jelas untuk melaksanakan maklumat pelayanan organisasi. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 15 berikut ini.

Tabel 15. Kejelasan Maklumat Pelayanan Perpustakaan dan ISSN

Jawaban	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tidak Jelas	0	0,0	0	0,0
Kurang Jelas	1	3,57	5	16,67
Jelas	26	92,86	16	53,33
Sangat Jelas	1	3,57	9	30,00
Total	28	100	30	100

Pada tabel 15 di atas, juga diketahui bahwa beberapa responden yang menyatakan maklumat pelayanan informasi PDII kurang jelas tujuannya. Hal tersebut berdasarkan jawaban 1 responden (3,57%) pelanggan jasa perpustakaan dan 5 responden (5%) pelanggan jasa ISSN yang menyatakan bahwa maklumat pelayanan informasi PDII kurang jelas karena belum dapat memuaskan kebutuhan pelanggan.

4.2.9 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (Permenpan-RB No.16/2014). Pada unit layanan perpustakaan dan ISSN telah disediakan sarana pengaduan keluhan pelanggan, berupa formulir kotak saran dan formulir keluhan pelanggan. Setiap keluhan pelanggan dicatat pada formulir yang telah tersedia, yang kemudian dijadikan dasar tindakan perbaikan mutu layanan.

Berdasarkan jawaban responden diketahui bahwa sebagian besar pelanggan jasa perpustakaan (27 orang atau 93,10%) dan jasa ISSN (22 orang atau 73,33%) menyatakan bahwa cara penanganan keluhan (baik berupa saran maupun masukan) pelanggan PDII sudah baik. Bahkan 2 responden (6,90%) pelanggan jasa perpustakaan dan 5 responden (16,67%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa cara penanganan keluhan pelanggan sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 16 berikut ini.

Tabel 16. Penanganan Aduan, Saran, dan Masukan Perbaikan Layanan

Jawaban	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
	Frekuensi	Persentase	Frekuensi	Persentase
Tidak Baik	0	0,0	0	0,0
Kurang Baik	0	0,00	3	10,00
Baik	27	93,10	22	73,33
Sangat Baik	2	6,90	5	16,67
Total	29	100	30	100

Pada tabel 16 di atas, dapat juga diketahui bahwa ada 3 responden (10%) pelanggan jasa ISSN menyatakan bahwa cara penanganan keluhan, saran, dan masukan pelanggan kurang baik.

Berdasarkan hasil jawaban responden di atas, kemudian seluruh skor/nilai dari sembilan indikator SKM di atas dihitung secara kumulatif. Dengan ketetapan bobot skor/nilai interval sebesar 0,75, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi pelanggan jasa

perpustakaan dan ISSN menyatakan **puas** terhadap layanan yang telah diberikan oleh petugas. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 17 di bawah ini.

Tabel 17. Simpulan Kepuasan Pelanggan Jasa Perpustakaan

Skor	Kode	Keterangan	Jasa Perpustakaan		Jasa ISSN	
			Frekuensi	Presentase	Frekuensi	Presentase
1,00–1,75	1	Tidak Puas	1	3,33	0	0,00
1,76–2,50	2	Kurang Puas	4	13,33	1	3,33
2,51–3,25	3	Puas	25	83,33	18	60,00
3,26–4,00	4	Sangat Puas	0	0,00	11	36,67
Total			30	100	30	100

Berdasarkan tabel 17 di atas, terlihat jelas bahwa sebagian besar responden pelanggan jasa perpustakaan (25 orang atau 83,33%) dan pelanggan jasa ISSN (18 orang atau 60%) menyatakan puas. Bahkan terdapat 11 orang (36,67%) pelanggan jasa ISSN menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan petugas.

Namun, jika dilihat dari jumlah keseluruhan responden (pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN) diketahui bahwa sejumlah 43 responden (71,7%) menyatakan puas dan 11 responden (18,3%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang telah diterima. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 18 berikut ini.

Tabel 18. Tingkat Kepuasan Pelanggan Jasa Perpustakaan dan ISSN

No.	Profesi	Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas
1	Mahasiswa	2	22	3	0
2	Peneliti	2	6	1	1
3	Pendidik	1	2	0	0
4	Wirasaha	0	2	0	0
5	Profesional	1	0	0	0
6	Administrasi	1	5	0	0
7	Pegawai	0	3	1	0
8	Pustakawan	0	1	0	0
9	Umum	4	2	0	0
Total		11	43	5	1
Persentase		18,3%	71,7%	8,3%	1,7%

Berdasarkan tabel 18 di atas, juga diketahui bahwa pelanggan dari kalangan mahasiswa (3 orang) menyatakan kurang puas dan peneliti (1 orang kurang/tidak puas) terhadap layanan perpustakaan dan ISSN. Untuk menghindari hal tersebut, maka perlu ada perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan.

Untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan dan ISSN, para responden menyarankan beberapa hal, yaitu:

- 1) Perbaikan mutu layanan perpustakaan
 - a) Koleksi disusun berdasarkan jenis informasinya agar lebih mudah ditelusur.
 - b) Biaya layanan fotokopi dikurangi (masih dianggap mahal).
 - c) Papan informasi/petunjuk lokasi koleksi diperjelas dengan subjek ilmu koleksi.

- d) Bahan koleksi referensi dan jurnal ditata lebih rapih.
 - e) Pengunjung perpustakaan diberi *username* dan *password* untuk akses gratis artikel jurnal dan database ilmiah asing yang dilanggan PDII dari luar lembaga.
 - f) Disediakan informasi tentang petunjuk/tata cara penelusuran informasi melalui database ISJD dan LARAS secara *online*.
 - g) Validasi cantuman data koleksi di database dengan koleksi fisik di rak perpustakaan agar pasti dapat ditemukan pengguna di rak perpustakaan.
 - h) Petugas lebih ramah dan selalu berada di tempat.
- 2) Perbaiki mutu layanan ISSN
- a) Sosialisasi tentang ketentuan pendaftaran ISSN ke daerah.
 - b) Sistem layanan pendaftaran ISSN *online* perlu dibenahi agar pendaftaran dapat dilakukan di mana dan kapan saja.
 - c) Petugas lebih sopan, ramah, dan bersahabat kepada pelanggan

5. KESIMPULAN

Berdasarkan jawaban responden di atas, disimpulkan bahwa pelayanan informasi di jasa perpustakaan dan ISSN hasilnya memuaskan pelanggan. Hal tersebut berdasarkan pada hasil survei pelanggan berdasarkan sembilan indikator SKM yang menyatakan bahwa sebagian besar responden yang menjadi pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN merasa puas. Hal tersebut terlihat dari jawaban semua responden yang menyatakan puas, sejumlah 43 responden (71,7%) menyatakan puas dan 11 responden (18,3%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang telah diberikan petugas jasa perpustakaan dan ISSN. Apabila dilihat per-unit layanan secara umum para responden menjawab puas. Hal tersebut terlihat dari jawaban 25 responden (83,33%) pelanggan jasa perpustakaan dan 18 responden (60%) pelanggan jasa ISSN yang menyatakan puas dengan pelayanan yang telah diberikan petugas. Akan tetapi, meskipun hasil SKM ini memuaskan, lembaga perlu memperbaiki sistem mutu layanannya berdasarkan sembilan indikator SKM yang telah ditetapkan. Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi atau menghilangkan berbagai bentuk komplain/keluhan dari pelanggan jasa perpustakaan dan ISSN yang merasa kurang/tidak puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, edisi 12. Indeks: Jakarta.
- LIPI. 2014. *Peraturan Kepala Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia Nomor 1 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia*. Jakarta.
- Margono, Tri. 2014. "ISSN: Syarat dan Ketentuan". *Makalah Presentasi Acara Workshop Pengelolaan PNB, Alih Media Sebagai Upaya Pelestarian Strategi Pengelolaan Jurnal Ilmiah Indonesia*, 24 Oktober. Jakarta: PDII-LIPI.
- PDII-LIPI. 2014. *Panduan Mutu Layanan Informasi PDII-LIPI*. Jakarta.
- Permenpan-RB. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Permenpan-RB. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Jakarta.
- Perpusnas. 2009. *Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta.
- Sudarsono, Blasius. 2007. *Menyongsong Fajar Baru, Merancang Masa Depan*. Jakarta: PDII-LIPI.
- Surtiawan, Dwi. 2006. "Kepuasan Pemakai dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai: Pendekatan Manajemen Pemasaran sebagai Paradigma Baru Perpustakaan". *Artikel peserta Lomba Penulisan Karya Tulis Ilmiah bagi Pustakawan*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
Umar, Husein. 1997. *Study Kelayakan Bisnis*, edisi 3. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Jakarta.