

**Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa terhadap Pelayanan
Perpustakaan Daerah Kabupaten Buton Utara**

***Nur Halifa **Muh. Zein Abdullah, *** Sitti Utami Rezkiawaty K,**

**Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Halu Oleo Kendari
Halifanur02@gmail.com**

ABSTRACT

This research is executed on Bibliographic body and Regency Region Archives Buton North . There is aim even this research is subject to be know user satisfaction zoom service to regions bibliographic service Regency Buton North. Data collecting tech did by kuesioner and documentation . Data type that is utilized is Quantitative . There is tool even analisis who is utilized is analisis IKM . bibliographic Office service Archives and Regency Region Documentation Buton North to increase bibliographic user society satisfaction gets to know from answer 40 respondent that is seen of how much that answers / utilize answer alternative on 9 ministering elements about society satisfaction to bibliographic Office services Archives and Regency Region Documentations Buton North get index Point as big as 2,996, IKM as big as 74,9, meanwhile service quality with appreciative B. It points out that society has reached ideal point with predikat well in other words library Office Archives and Regency Region Documentation Buton North have given alone satisfaction for society in particular region library user at Buton North. There are several element services that have for example been noticed cost / service rate, ministering type specification product, and ministering executor behaviour. Things thus that berkenaan with this aspect as, cost / rate, type services and executor behaviour need to be noticed and better at increases continually.

Key word: Society satisfaction, Element Service, Bibliographic officer.

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Buton Utara. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan perpustakaan daerah Kabupaten Buton Utara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara kuesioner dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah Kuantitatif. Adapun alat analisis yang digunakan adalah analisis IKM. pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan dapat ketahui dari jawaban 40 responden yang dilihat dari berapa banyak yang menjawab/menggunakan alternatif jawaban pada 9 unsur pelayanan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara mendapatkan Nilai indeks sebesar 2,996, IKM sebesar 74,9 , sedangkan mutu pelayanan dengan nilai B. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah mencapai nilai ideal dengan predikat baik dengan kata lain Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara telah memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat khususnya pengguna perpustakaan daerah di Buton Utara. Ada beberapa unsur layanan yang harus diperhatikan antara lain biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan perilaku pelaksana pelayanan. Dengan demikian hal-hal yang berkenaan dengan aspek ini seperti, biaya/tarif, jenis layanan dan perilaku pelaksana perlu diperhatikan dan lebih baik di tingkatkan terus.

Kata kunci: Kepuasan Masyarakat, Unsur Layanan, Petugas Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Perpustakaan sebagai informasi harus memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Salah satu fungsi utama perpustakaan adalah pengemasan dan penyebaran informasi, bukanlah penciptaan informasi. Dengan demikian, sumber daya yang professional serta kemampuan bersaing dengan perusahaan pengemas informasi sudah selayaknya dimiliki oleh perpustakaan. Koleksi yang lengkap di bidangnya, pengelolaan informasi yang baik, dan layanan yang disediakan merupakan produk yang dapat ditawarkan kepada masyarakat pengguna informasi.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 tahun 2014 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Adapun 9 unsur yang dijadikan sebagai acuan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yang meliputi: Persyaratan, Prosedu, Waktu pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan, dan penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pegawai khususnya di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Buton Utara masih perlu

mendapatkan perhatian yang serius dari semua unsur pemerintah terkait harus mampu memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat, karena masyarakat yang memiliki karakter dan keanekaragaman tuntutan dalam bidang layanan menuntut adanya pelayanan yang baik dan optimal. Karena tidak jarang bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan belum mampu mencapai standar pelayanan yang baik, sehingga mau atau tidak hal tersebut akan menjadi tantangan yang harus dihadapi.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Buton Utara selaku jajaran Pemerintah Kabupaten Buton Utara juga terdapat pelayanan publik, yaitu berupa layanan peminjaman buku-buku perpustakaan kepada masyarakat pengguna. Mayoritas masyarakat pengguna di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Buton Utara adalah para pelajar dan mahasiswa, karena tujuan pemerintah mendirikan perpustakaan adalah untuk menunjang dan memajukan dunia pendidikan di negara ini. Maka dari itu pemerintah berupaya untuk menciptakan dan memberikan suatu sarana dan prasarana bagi dunia pendidikan untuk dapat menunjang tujuan pendidikan nasional tersebut. Hal yang telah dilakukan oleh pemerintah daerah Propinsi yang hingga kini memiliki akses yang sangat positif dalam mencapai keberhasilan tersebut adalah adanya kebijakan untuk membentuk organisasi yaitu perpustakaan daerah yang berbentuk badan dimana pengelolaannya dibawah koordinasi dan pengawasan Dinas Pendidikan Kabupaten Buton Utara.

Sayyida (2015) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung yaitu sebesar 0,804, jadi

setiap peningkatan kualitas pelayanan satu level tingkatan maka meningkatkan kepuasan sebesar 0,804.

Hasil rekapitulasi jumlah pengunjung Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Buton Utara memperlihatkan bahwa jumlah pengunjung pada tahun 2016 mengalami fluktuasi setiap bulannya. Diindikasikan bahwa terjadi penurunan pada tingkat kepuasan pengunjung yang berakibat pada penurunan jumlah pengunjung tersebut.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Lokasi dan waktu pengumpulan data Pengumpulan data dilakukan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Buton Utara pada jam kerja terhadap responden yang telah menerima pelayanan di Badan Perpustakaan Kabupaten Buton Utara dengan proporsional terhadap waktu banyaknya pengunjung.

Populasi

Populasi sebagai objek penelitian adalah pengunjung di perpustakaan Kabupaten Buton Utara..

Sampel

Mengingat jumlah populasi penelitian yang besar sehingga jika semua populasi dijadikan objek penelitian maka akan membutuhkan waktu yang cukup panjang. Oleh karena itu, penulis membatasi jumlah populasi untuk dijadikan sampel yaitu 100 orang.

Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama, seperti informan yang diwawancarai untuk pengambilan data, sebagaimana yang terdapat di perpustakaan umum daerah Kabupaten Buton Utara.

Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah data kuantitatif adalah data berdasarkan angka-angka yang di peroleh berdasarkan pengamatan di lapangan secara langsung

Teknik Pengumpulan Data

Dari jumlah responden yang telah ditetapkan, dilakukan pengumpulan informasi secara acak dengan metode koesioner mengenai 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan dan saran perbaikan terhadap pelayanan di Unit Pelayanan Badan Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Buton Utara. Waktu yang diperlukan untuk melakukan wawancara kepada tiap-tiap responden adalah kurang lebih 20-30 menit..

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan adalah nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, Menurut Alim sunarto (2012:41) setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot	Nilai	$\frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{jumlah unsur}}$	$\frac{1}{9}$	0.11
Tertimbang				

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsure yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Penyelesaian harus mengetahui interval (jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari interval skor perssen (I) dengan menggunakan rumus sebagai berikut;

$$I = 100 / \text{jumlah skor}$$

$$\text{Maka, } I = 100 / 4 = 25$$

$$\text{Hasil, } I = 25$$

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

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

**Tabel Nilai Persepsi,
Interval IKM, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,75 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Hasil Penelitian

Tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara memberikan layanan kepada masyarakat dengan menyediakan beberapa jenis layanan antara lain: layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan ruang baca. Masing-masing karakteristik responden pada unit layanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara dapat di lihat dalam Tabel di bawah ini. Karakteristik responden yang mewakili pengunjung layanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara mendapat perhatian khusus, sehingga diharapkan dengan mengetahui tipe mayoritas pengunjung, Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara dapat mempersiapkan strategi dan layanan yang spesifik.

Tingkat kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara sebagai salah satu unsur pelaksana di bidang jasa ilmu pengetahuan dan informasi harus dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai standar yang ada, sehingga pada akhirnya tujuan utama dari pelayanan dapat dicapai yaitu kepuasan masyarakat (pengguna jasa) Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara. Dengan kata lain pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara akan dapat berjalan dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor yaitu kesadaran dari para pimpinan dan pelaksana, adanya aturan yang memadai, organisasi dengan mekanisme sistem dinamis, pendapatan karyawan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup minimum, kemampuan dan ketrampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaannya, dan

tersedianya sarana pelayanan yang sesuai dengan jenis dan bentuk pelayanan. Dalam melakukan pengukuran kepuasan pemustaka, surveyor menggunakan pendekatan persepsi melalui teknik kuesioner.

Hasil survei kepada pengguna layanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka dengan jumlah responden 100 (seratus) orang yang pernah menggunakan jasa pelayanan (para pengunjung) di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara, yang terkumpul hanya 40 responden. Pembagian kuesioner pada responden dalam survei ini dilakukan dalam kurun waktu 30 hari terhadap pengguna pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara.

Adapun responden dipilih secara acak yaitu dimana 40 responden tersebut adalah para pengguna jasa pelayanan yang dijumpai pada saat membaca dan saat melakukan transaksi peminjaman buku di Kantor Perpustakaan Arsip dan

Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara tanpa menitikberatkan pada karakteristik khusus dari jumlah populasi penerimaan pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara. Kuesioner mulai disebar oleh surveyor pada November 2016 di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara yang terletak di Ereke. Bahwa unsur yang terkandung di dalam kuesioner dapat dijadikan bahan acuan untuk melihat kegiatan layanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Dengan demikian maka indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem yang ada di suatu unit kerja. Dalam

memaksimalkan kinerja pelayanan publik ada dua yang harus diperhatikan antara lain:

1. Indikator efesiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur layanan yang dipahami oleh masyarakat, kecepatan, biaya yang terjangkau oleh masyarakat,
2. Indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan masyarakat, tidak diskriminatif dalam layanan, serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Layanan sirkulasi, berupa layanan pemberian kesempatan bagi anggota perpustakaan untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang ada. Peminjaman hanya diberikan kepada pengunjung yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan. Adapun layanan sirkulasi seperti:

1. Prosedur Peminjaman
2. Pengembalian
3. Perpanjangan Waktu Pinjam
4. Pemberian Sanksi
5. Statistik.
6. Inventarisasi.

Penginventarisasian dilakukan pada saat koleksi diterima oleh perpustakaan. Inventarisasi koleksi perpustakaan adalah kegiatan mencatat setiap eksemplar buku dalam buku induk, memberi nomor inventaris setiap eksemplar koleksi buku, dalam buku yang bersangkutan kemudian diberi stempel inventarisasi pada

bagian halaman judul dan memberi cap atau stempel milik perpustakaan pada setiap buku.

Layanan Referensi

Layanan Referensi, yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung dan hanya untuk dibaca di tempat. Kegiatan Layanan Referensi antara lain :

- a. Kegiatan Pokok Pelayanan Referensi
- b. Memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan yang bersangkutan pada umumnya maupun khususnya mengenai unit pelayanan referensinya.
- c. Memberikan informasi yang bersifat spesifik yang untuk itu diperlukan bahan pustaka koleksi referensi yang ada di perpustakaan.
- d. Memberikan bantuan penelusur informasi sampai ditemukan informasi yang dibutuhkan para pemakai baik melalui bahan pustaka koleksi referensi perpustakaan yang lain.
- e. Memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka koleksi referensi yang diperlukan oleh pemakai perpustakaan dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer dan alat-alat penelusuran lainnya.
- f. Memberikan bantuan pengarahan kepada para pemakai perpustakaan untuk menemukan pokok-pokok bahasa pengetahuan tertentu yang terdapat di dalam bahan pustaka koleksi referensi.

- g. Memberikan bimbingan kepada para pemakai untuk mengenal berbagai jenis bahan pustaka koleksi referensi, mengetahui bagaiman cara menggunakan masing-masing dan mengetahui cara memilih yang tepat untuk menemukan informasi yang mereka masing-masing butuhkan.
- h. Kegiatan Penunjang Pelayanan Referensi
- i. Menjalin hubungan hubungan kerja sama yang baik dengan perpustakaan lain atau lembaga pemberi layanan jasa informasi lain, dalam bidang kegiatan pemberian layanan jasa penggunaan informasi.
- j. Menyelenggarakan pendidikan secara formal dan klasikal untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada para pemakai perpustakaan tentang bagaimana cara memilih bahan pustaka koleksi referensi yang tepat dan berbobot ilmiah sesuai dengan kebutuhan dan tentang bagaimana cara menggunakan untuk mencari informasi yang dikehendaki.
- k. Memperkenalkan koleksi perpustakaan kepada masyarakat umum dengan cara:
 - 1) Menyelenggarakan pameran perpustakaan
 - 2) Menerbitkan bibliografi perpustakaan yang berisi bahan koleksi apa saja yang dimiliki perpustakaan yang bersangkutan
- l. Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan statistik pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi dalam bentuk tabel-tabel dan grafik-grafik, untuk digunakan sebagai bahan informasi ataupun sebagai bahan untuk pembuatan laporan.

Layanan Ruang Baca

Layanan Ruang Baca, yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang akan tetapi mereka cukup membacanya di perpustakaan.

Layanan membaca di perpustakaan, berupa layanan bagi pengunjung yang tidak bermaksud meminjam buku, namun hanya membaca saja maka disediakan tempat (pos) layanan. Agar layanan ini dapat berjalan dengan baik seyogyanya disediakan tempat membaca seperti kursi, karpet yang ditempatkan di luar mobil seperti di bawah pohon yang rindang yang dapat diawasi secara langsung oleh petugas

- a. Mengisi buku tamu.
- b. Menyerahkan kartu anggota atau menyerahkan kartu tanda pengenalan bagi anggota baca ditempat sebagai jaminan.
- c. Menitipkan tas atau barang bawaan pada petugas.
- d. Tidak membawa makanan atau minuman kedalam ruang baca.
- e. Tidak merokok didalam ruang baca.
- f. Tidak membawa senjata tajam.
- g. Tidak mencoret, merusak fasilitas perpustakaan terutam buku.
- h. Tidak membuat keributan atau mengganggu kenyamanan dalam ruang baca.

Hak – hak anggota :

- a. Mendapatkan layanan yang baik dari petugas.

- b. Mendapatkan informasi tentang koleksi buku yang dibutuhkan baik secara manual maupun lewat kartu catalog.
- c. Mendapatkan ketenangan dan kenyamanan dalam membaca.
- d. Mengajukan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kemajuan perpustakaan dan Anggota berhak memperoleh koleksi yang dibutuhkan sesuai dengan tata tertib yang berlaku.

Jam Buka Layanan :

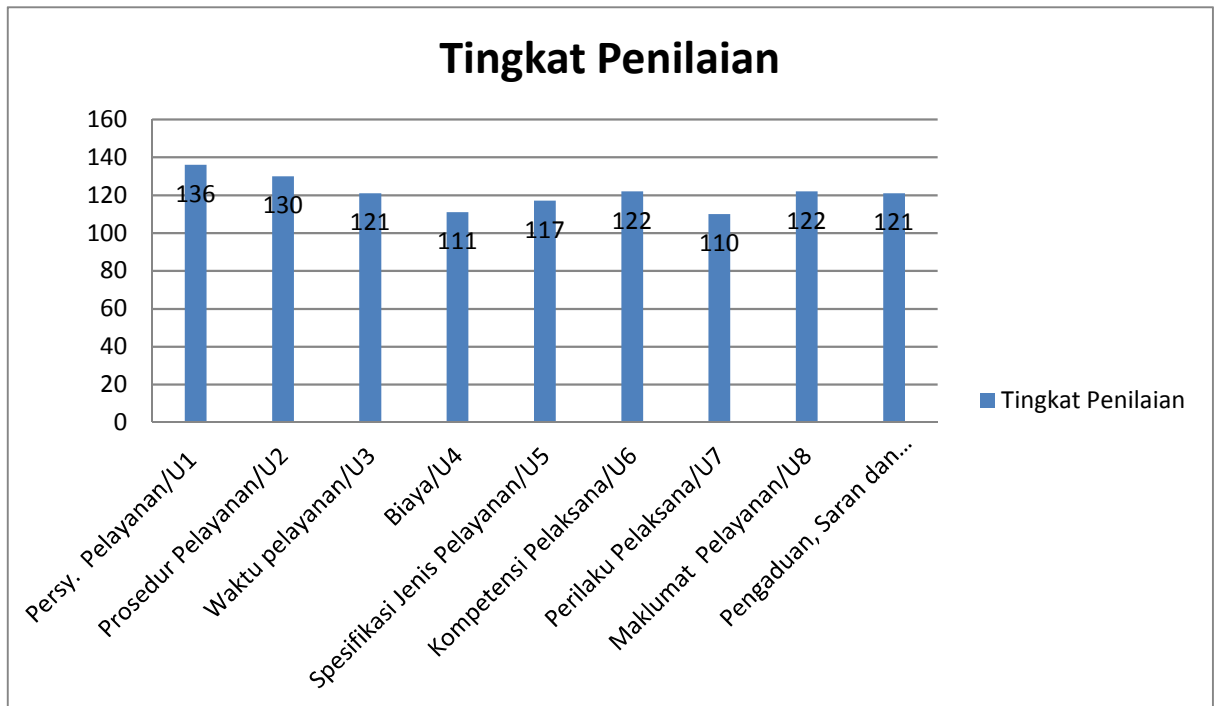
- a. Hari Senin s/d Kamis Pukul 08.00 WIB – 15.30 WIB (istirahat pukul 12.00 WIB s/d 13.00 WIB).
- b. Hari Jum'at Pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB (istirahat pukul 11.30 WIB s/d 13.00 WIB).
- c. Hari Sabtu Pukul 08.00 WIB – 11.30 WIB (Piket sabtu siaga).
- d. Hari Minggu dan Hari – hari besar nasional yang berlaku LIBUR.

Tabel 4.3 Karakteristik Jawaban Responden Per Unsur Pertanyaan

No	Unsur Pelayanan	Pilihan Tingkat Penilaian				Jumlah
		1	2	3	4	
1	Kesamaan Persyaratan Pelayanan/U1	0	2	66	68	136
2	Prosedur Pelayanan/U2	0	6	72	52	130
3	Waktu pelayanan/U3	1	12	76	32	121
4	Biaya/U4	4	10	61	36	111
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/U5	1	6	102	8	117
6	Kompetensi Pelaksana/U6	1	9	84	28	122
7	Perilaku Pelaksana/U7	3	14	83	12	110
8	Maklumat Pelayanan/U8	0	6	96	29	122
9	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/U8	0	0	71	8	121

Sumber: Diolah dari hasil penilaian per unsur pelayanan, 2016

Berdasarkan data karakteristik jawaban perunsur di atas, kesamaan persyaratan pelayanan berjumlah 136, prosedur pelayanan berjumlah 130, waktu pelayanan berjumlah 121, biaya berjumlah 111, produk spesifikasi jenis pelayanan berjumlah 117, kompetensi pelaksana berjumlah 122, perilaku pelaksana berjumlah 110, maklumat pelayanan berjumlah 122, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan berjumlah 121. Dengan demikian unsur tertinggi adalah kesamaan persyaratan pelayanan (U1) dengan nilai 136 dan terendah adalah perilaku pelaksana (U7) dengan nilai 110. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram dibawah ini:



Hal tersebut menggambarkan bahwa kesamaan persyaratan pelayanan (unsur 1), mendapatkan nilai tertinggi dengan kata lain tingkat kepuasan masyarakat pada unsur ini di kategorikan sangat baik dan perlu dipertahankan, sedangkan perilaku pelaksana (unsur 7) mendapatkan nilai terendah dari jawaban responden dan perlu di tingkatkan lagi.

Tabel 4.4
Urutan Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA UNSUR PELAYANAN	KINERJA UNSUR PELAYANAN
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Kesamaan Persyaratan Pelayanan	3,40	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,25	Baik
3	Waktu pelayanan	3,03	Baik
4	Biaya/Tarif	2,78	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,93	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,05	Baik
7	Perilaku Pelaksana	2,75	Baik
8	Maklumat Pelayanan	3.05	Baik
9	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,03	Baik

Sumber: diolah dari hasil penilaian per unsur pelayanan, 2016

Prosedur pelayanan dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara kepada pengguna perpustakaan. Tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Pada unsur persyaratan pelayanan ini diukur dengan tiga indikator yaitu: petugas pelayanan memberikan kemudahan pada persyaratan teknis dan administratif; registrasi anggota bisa dilakukan kapan saja dan oleh siapa saja; pelayanan peminjaman, pengembalian, dan denda dilakukan dengan mudah. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas perpustakaan dalam memberi pelayanan kepada pengguna yang meliputi nama

petugas, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. seperti petugas melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik; petugas layanan tanggap terhadap permasalahan atau keluhan pengguna; petugas memberikan informasi dan prosedur layanan dengan jelas dan akurat. Kemampuan petugas adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat pengguna perpustakaan seperti petugas mampu memberikan pelayanan dengan jujur dan dapat dipercaya; petugas berpengetahuan luas dan paham pada koleksi perpustakaan; petugas mampu menerima kritik dan saran dari pengguna; petugas memiliki kreativitas dan mampu menjawab pertanyaan pengguna dengan baik. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penggunan perpustakaan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati adalah harapan pengunjung. Besarnya biaya yang ditetapkan oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara pada setiap unit pelayanan seperti perpustakaan menetapkan biaya yang wajar pada pengguna untuk mendapatkan layanan; besarnya biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang ditetapkan secara tertulis; perpustakaan menetapkan biaya sesuai prosedur.

Data tersebut diatas menunjukan bahwa kesamaan persyaratan pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai unsur 3,40, prosedur pelayanan dikategorikan baik dengan nilai unsur 3,25, waktu pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai unsur 3,03, biaya/tarif dikategorikan sangat baik dengan nilai

unsur 2,78, spesifikasi jenis pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai unsur 2,93, kompetensi pelaksana dikategorikan sangat baik dengan nilai unsur 3,05, perilaku pelaksana dikategorikan sangat baik dengan nilai unsur 2,75, maklumat pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai unsur 3,05, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan sangat baik dengan nilai unsur 3,03.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, maka untuk tahu nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,40 \times 0.11) + (3,25 \times 0.11) + (3,03 \times 0.11) + (2,78 \times 0.11) + (2,93 \times 0.11) + (3,05 \times 0.11) + (2,75 \times 0.11) + (3,05 \times 0.11) + (3,03 \times 0.11) = 2,996$

Dengan demikian maka nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversi = indeks x nilai dasar
 $= 2,996 \times 25 = 74,9$
2. Mutu pelayanan = B
3. Kinerja unit pelayanan = Baik

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap pengguna layanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka dengan jumlah responden 100 (seratus) orang yang pernah menggunakan jasa pelayanan (para pengunjung) di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara, yang terkumpul hanya 40 responden. Teknik kuesioner yang digunakan adalah

berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 25/Kep/M.PAN/2/2004. Pembagian kuesioner pada responden dalam survei ini dilakukan dalam kurun waktu 30 hari terhadap pengguna pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara.

Layanan sirkulasi adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Layanan sirkulasi, berupa layanan pemberian kesempatan bagi anggota perpustakaan untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang ada. Peminjaman hanya diberikan kepada pengunjung yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan. Pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara yaitu Prosedur Peminjaman, Pengembalian, Perpanjangan Waktu Pinjam, Pemberian Sanksi, Statistik, dan Inventarisasi.

Layanan Referensi, yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung dan hanya untuk dibaca di tempat. Kegiatan Layanan Referensi yaitu: Memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan yang bersangkutan pada umumnya maupun khususnya mengenai unit pelayanan referensinya, Memberikan informasi yang bersifat spesifik yang untuk itu diperlukan bahan pustaka koleksi referensi yang ada di perpustakaan, Memberikan bantuan penelusur informasi sampai ditemukan informasi yang dibutuhkan para pemakai baik melalui bahan pustaka koleksi referensi perpustakaan yang lain, Memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka koleksi referensi yang diperlukan oleh pemakai perpustakaan dengan

menggunakan katalog, bibliografi, komputer dan alat-alat penelusuran lainnya, Memberikan bantuan pengarahan kepada para pemakai perpustakaan untuk menemukan pokok-pokok bahasa pengetahuan tertentu yang terdapat di dalam bahan pustaka koleksi referensi, Memberikan bimbingan kepada para pemakai untuk mengenal berbagai jenis bahan pustaka koleksi referensi, mengetahui bagaimana cara menggunakan masing-masing dan mengetahui cara memilih yang tepat untuk menemukan informasi yang mereka masing-masing butuhkan.

Layanan Ruang Baca, yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang akan tetapi mereka cukup membacanya di perpustakaan.

Layanan membaca di perpustakaan, berupa layanan bagi pengunjung yang tidak bermaksud meminjam buku, namun hanya membaca saja maka disediakan tempat (pos) layanan. Agar layanan ini dapat berjalan dengan baik seyogyanya disediakan tempat membaca seperti kursi, karpet yang ditempatkan di luar mobil seperti di bawah pohon yang rindang yang dapat diawasi secara langsung oleh petugas. Jam Buka Layanan :

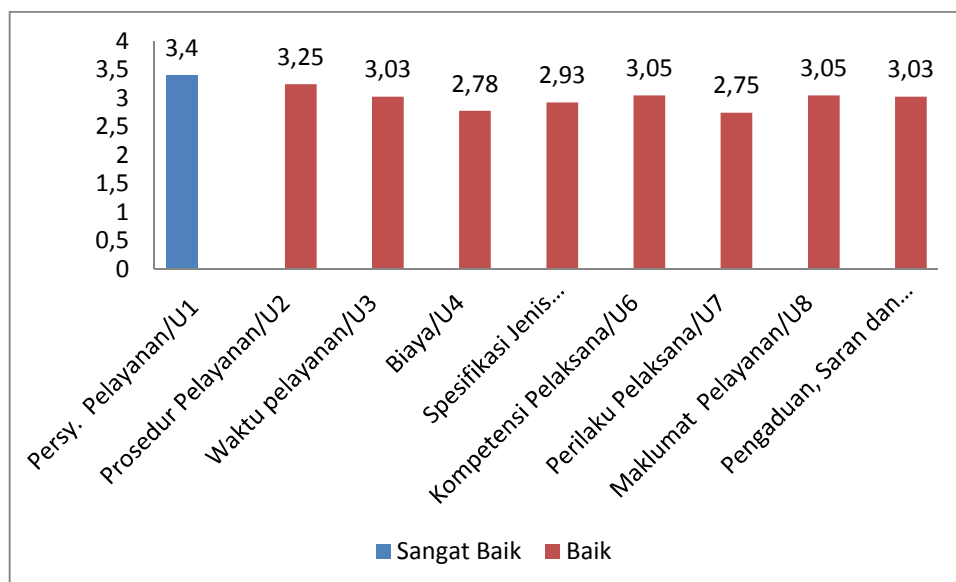
- a. Hari Senin s/d Kamis Pukul 08.00 WIB – 15.30 WIB (istirahat pukul 12.00 WIB s/d 13.00 WIB).
- b. Hari Jum'at Pukul 08.00 WIB – 16.00 WIB (istirahat pukul 11.30 WIB s/d 13.00 WIB).
- c. Hari Sabtu Pukul 08.00 WIB – 11.30 WIB (Piket sabtu siaga).
- d. Hari Minggu dan Hari – hari besar nasional yang berlaku LIBUR.

Prosedur pelayanan dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara kepada pengguna perpustakaan. Tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Pada unsur persyaratan pelayanan ini diukur dengan tiga indikator yaitu: petugas pelayanan memberikan kemudahan pada persyaratan teknis dan administratif; registrasi anggota bisa dilakukan kapan saja dan oleh siapa saja; pelayanan peminjaman, pengembalian, dan denda dilakukan dengan mudah. Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas perpustakaan dalam memberi pelayanan kepada pengguna yang meliputi nama petugas, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya. Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. seperti petugas melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik; petugas layanan tanggap terhadap permasalahan atau keluhan pengguna; petugas memberikan informasi dan prosedur layanan dengan jelas dan akurat. Kemampuan petugas adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat pengguna perpustakaan seperti petugas mampu memberikan pelayanan dengan jujur dan dapat dipercaya; petugas berpengetahuan luas dan paham pada koleksi perpustakaan; petugas mampu menerima kritik dan saran dari pengguna; petugas memiliki kreativitas

dan mampu menjawab pertanyaan pengguna dengan baik. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat penggunaan perpustakaan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati adalah harapan pengunjung. Besarnya biaya yang ditetapkan oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara pada setiap unit pelayanan seperti perpustakaan menetapkan biaya yang wajar pada pengguna untuk mendapatkan layanan; besarnya biaya yang dikeluarkan sesuai dengan yang ditetapkan secara tertulis; perpustakaan menetapkan biaya sesuai prosedur.

Data yang diperoleh dari jumlah 40 responden yang dilihat dari berapa banyak yang menjawab/menggunakan alternatif jawaban pada 9 unsur pelayanan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara bawah ini:

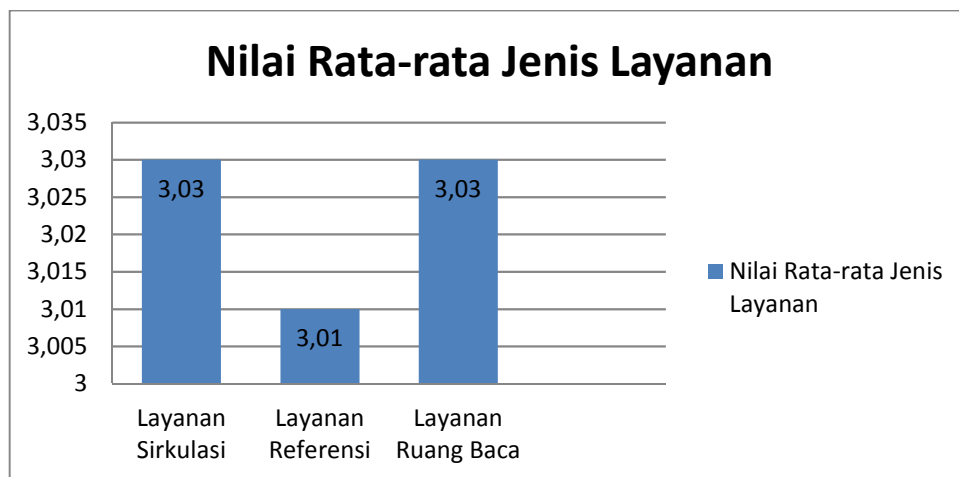
Gambar 2.
Grafik Survei IKM Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara



Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara memberikan layanan kepada masyarakat dengan menyediakan beberapa jenis

layanan antara lain: layanan sirkulasi (kesamaan persyaratan layanan, prosedur pelayanan, biaya/tarif, perilaku pelaksana), layanan referensi (kompetensi pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, maklumat pelayanan), dan layanan ruang baca (waktu pelayanan, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan), dengan demikian nilai rata-rata pada layanan sirkulasi 3,03, layanan referensi 3,01 dan layanan ruang baca 3,03, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 3
Nilai Rata-rata jenis layanan pada unsur pelayanan



Tabel 4.5
Nilai Rata-Rata Tertimbang Per Unsur Pelayanan Kantor Perpustakaan
Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan	BOBOT	(3)x(5)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Kesamaan Persyaratan Pelayanan	3,40	Sangat Baik	0,11	0,374
2	Prosedur Pelayanan	3,25	Baik	0,11	0,357
3	Waktu pelayanan	3,03	Baik	0,11	0,333
4	Biaya/Tarif	2,78	Baik	0,11	0,305
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,93	Baik	0,11	0,322
6	Kompetensi Pelaksana	3,05	Baik	0,11	0,335
7	Perilaku Pelaksana	2,75	Baik	0,11	0,302
8	Maklumat Pelayanan	3,05	Baik	0,11	0,335
9	penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,03	Baik	0,11	0,333
Nilai Indeks				2,996	
Nilai IKM				74,9	
Mutu pelayanan				B	
Kinerja unit pelayanan				Baik	

Sumber: diolah dari hasil penilaian per unsur pelayanan, 2016

Berdasarkan tabel tersebut diatas dapat dilihat bahwa, kemudahan prosedur pelayanan (U1) dengan NRR tertimbang (0,374), ketepatan waktu untuk mendapatkan pelayanan (U2) dengan NRR tertimbang (0,357), kesamaan persyaratan pelayanan (U3) dengan NRR tertimbang (0,333), perilaku petugas dalam memberikan pelayanan (U4) dengan NRR tertimbang (0,305), biaya/tarif pelayanan (U5) dengan NRR tertimbang (0,322), kompetensi/kemampuan petugas pelayanan (U6) dengan NRR tertimbang (0,335), kesesuaian tugas petugas dalam memberikan pelayanan (U7) dengan NRR tertimbang (0,302), kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan (U8) dengan NRR tertimbang 0,335), penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) dengan NRR tertimbang (0,333). Dari hasil tersebut persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dari

responden. Dengan penilaian yang tertinggi dari responden terhadap beberapa unsur tersebut, maka pelayanan diberikan oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara pada masyarakat saat ini telah memberikan kepuasan tersendiri bagi responden. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai indeks yaitu 2996, nilai IKM yaitu 74,9, mutu pelayanan yaitu B, kemudian kinerja unit pelayanan baik (B).

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu untuk mengetahui efisiensi dan efektifitas pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan dapat ketahui dari jawaban 40 responden yang dilihat dari berapa banyak yang menjawab/menggunakan alternatif jawaban pada 9 unsur pelayanan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara mendapatkan Nilai indeks sebesar 2,996, IKM sebesar 74,9 , sedangkan mutu pelayanan dengan nilai B. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sudah mencapai nilai ideal dengan predikat baik dengan kata lain Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara telah memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat khususnya pengguna perpustakaan daerah di Buton Utara. Ada beberapa unsur layanan yang harus diperhatikan antara lain biaya/tarif pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan perilaku pelaksana pelayanan. Dengan demikian hal-hal yang

berkenaan dengan aspek ini seperti, biaya/tarif, jenis layanan dan perilaku pelaksana perlu diperhatikan dan lebih baik di tingkatkan terus.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran penelitian ini adalah dianjurkan untuk lebih fokus dan memperbaiki sistem layanan yang diterapkan selama ini dan perlu adanya perhatian khusus terhadap pelayanan di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Daerah Kabupaten Buton Utara karena dengan sistem layanan yang baik akan meningkatkan minat pengguna perpustakaan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan terutama pada unsur biaya/tarif, jenis layanan, dan perilaku pelaksana

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Juniyanto, 2013. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Fik Uny. Prodi Pendidikan Jasmani Kesehatan Dan Rekreasi. Universitas Negeri Yogyakarta
- Begum, S. Siraj Nissa, 2003, *Total Quality Management in the Academic Library*, (Online), Library Philosophy and Practice Vol. 5, No. 2 (Spring 2003) (<http://www.webpages.uidaho.edu/~mbolin/begum-tqm.html>, diakses 12 Agustus 2016).
- Budiati Lestari Penta, 2015. Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Stie Nasional Banjarmasin
- Donald Davinson, 2000, *Reference Service*. New York: McGraw-Hill Book Company
- Echols dan Shadily, 2003 *Kamus bahasa Inggris-Indonesia*. Jakarta
- Fatmawati A. Rakib, 2013. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate). Ternate
- Intan Mardiono, 2013. *Perbaikan Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Integrasi Dimensi Kualitas Jasa Dan Pendekatan Perilaku Konsumen (Studi Kasus: Perpustakaan Universitas Brawijaya, Malang)*. Program Studi Teknik Industri Universitas Brawijaya
- Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi daring (<http://kbbi.web.id/online> diakses 12/08/2016)
- Katz, 2004. *Introduction to Reference Work, Vol.II*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Kurniawati, Nuning Setia. 2012. Pemanfaatan Layanan Ruang Baca Pada Perpustakaan di SMA Negeri 2 Kota Mojokerto. (Skripsi). Surabaya: Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga, 2012
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 pelayanan publik.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor. 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya
- Nasution, M.N. 2004. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Ed. Red. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Sayyida dkk, 2015. Pentingnya Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sumenep. Fakultas Ekonomi Universitas Wiraraja Sumenep – Madura
- Soeatminah, 2002, *PerpustakaanPustakawan dan Kepustakawanan*, Kanisius, Jogjakarta.
- Sugyiono, 2006. Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis edisi kedua. Alfabeta. Bandung
- Sulistiowati, dkk, 2015. Rancang Bangun Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Perpustakaan Kota Surabaya. Program Studi/Jurusan: S1 Sistem Informasi. STMIK STIKOM Surabaya
- Sunarto Alim, 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur
- Sutarno NS, 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta
- Sutrisno dkk, 2015. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Publik Di Kabupaten Kotabaru. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pancasetia Banjarmasin
- Tedy Mulyana, 2010. Analisis Kebutuhan Pengembangan Perpustakaan Umum Daerah Di Kabupaten Tanah Laut. Program Magister Teknik Bidang Keahlian Manajemen Aset Ftsp – Its
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Wasis Wulandari, 2012. Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Ruang Baca Perpustakaan Umum (Studi Deskriptif Tentang Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Ruang Baca Badan Arsip Dan Perpustakaan Kota Surabaya)