

# EVALUASI KUALITAS PELAYANAN MELALUI KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI PERPUSTAKAAN UIN RADEN FATAH PALEMBANG

**Nurmalina, Intan Annezah Alpionita**  
UIN Raden Fatah Palembang  
[nurmalina\\_uin@radenfatah.ac.id](mailto:nurmalina_uin@radenfatah.ac.id)

## Abstract

The purpose of this study is to determine the quality of public services that have been implemented by UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang and to know factors that need to be improved service quality. The study used the analysis method of Community Satisfaction Index based on General Guidelines for the Preparation of Public Satisfaction Index of the Government Institution Service Unit of the Ministry of Administrative Reform of the Republic of Indonesia in 2004, by presenting quantitative data. Data collection techniques were carried out by observation and filling out questionnaires by 165 samples that were randomly determined, the data obtained were further edited, grouped in tables and then analyzed. The results obtained from this research are in general the quality of services that has been carried out by UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang of the questionnaire filled out by library user, after being converted is 66,18 performance category of good service units with quality assessment B. Then the factors that need to be improved the quality of service based on the study Community Satisfaction Index that has been done by the author is on the service element of service schedule with the value of 2.64 and speed of service with IKM value of 2.69. From the results of this research, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang needs to disseminate information regarding the certainty of service schedule and continue to improve the quality of services so that user get information they needed.

**Keywords:** college libraries, evaluation, community satisfaction index, uin raden fatah Palembang

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh UPT Perpustakaan atau yang lebih dikenal perpustakaan pusat UIN Raden Fatah Palembang serta mengetahui faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia tahun 2004, dengan penyajian data secara kuantitatif. Data dikumpulkan dengan cara observasi dan pengisian angket oleh 165 responden yang telah ditentukan secara acak, data yang diperoleh selanjutnya diediting, dikelompokkan dalam tabel selanjutnya dianalisis dengan menggunakan rumus-rumus metode analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun hasil yang didapat adalah secara umum kualitas pelayanan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang berdasarkan penilaian IKM dari angket yang diisi oleh Mahasiswa/Pemustaka melalui kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah dikonversi bernilai sebesar 66,18 kategori kinerja unit pelayanan “baik” dengan mutu penilaian B. Kemudian yang menjadi catatan untuk ditingkatkan berdasarkan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan penulis adalah pada unsur “kepastian jadwal pelayanan” dengan nilai IKM 2,64 dan “kecepatan pelayanan” dengan nilai IKM 2,69. Dari hasil penelitian ini perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang perlu melakukan sosialisasi mengenai kepastian jadwal pelayanan yang diberikan serta terus meningkatkan mutu layanan agar pemustaka terpenuhi kebutuhan informasinya. Selain itu, sumber daya manusia di perpustakaan perlu secara terus menerus meningkatkan kompetensinya baik melalui pendidikan maupun pelatihan, sehingga dapat meningkatkan kinerjanya yang akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** perpustakaan perguruan tinggi, evaluasi, indeks kepuasan masyarakat, uin raden fatah Palembang.

## PENDAHULUAN

Pengelolaan perguruan tinggi sebagai suatu lembaga pendidikan, harus berdasarkan kepentingan masyarakat yang dilayani di perguruan tinggi tersebut. Pelayanan yang diberikan berkaitan dengan fasilitas yang disediakan dalam rangka mewujudkan tujuan dan program perguruan tinggi tersebut. Fasilitas yang dibutuhkan untuk mendukung Tri Dharma perguruan tinggi adalah per-pustakaan yang menyediakan, meng-organisasi dan melayani sivitas akademika perguruan tinggi itu (Samosir, 2005)

Perpustakaan dikategorikan sebagai perpustakaan perguruan tinggi apabila perpustakaan tersebut berada di perguruan tinggi atau berada pada badan bawahannya, atau merupakan cabang atau anggota dari perguruan tinggi itu serta berperan mewujudkan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Perpustakaan di perguruan tinggi bisa terdapat di jurusan, departemen, fakultas, institut, universitas maupun sekolah tinggi (Sulistyo-Basuki, 2009)

Perpustakaan pada dasarnya merupakan suatu tempat dimana orang dapat menemukan ataupun mengakses informasi yang mereka butuhkan. Kebutuhan akan informasi setiap orang berbeda-beda tergantung pada subjek yang mengakses informasi itu sendiri, misalnya anak SD akan berbeda kebutuhan informasinya dengan anak SMP, SMA bahkan mahasiswa begitupun sebaliknya. Dalam mengakses suatu informasi di perpustakaan, pemustaka juga membutuhkan pelayanan publik yang baik dari pustakawan.

Pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepentingan masyarakat terhadap organisasi itu. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditentukan. Aturan pokok dalam melayani publik ini telah diatur oleh

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang diberikan kepada setiap warga negara yang membutuhkan pelayanan dengan tidak menyalahi aturan perundang-undangan (Faelan, 2013)

Selain undang-undang yang disebutkan di atas, sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan publik juga diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Dalam keputusan tersebut disebutkan bahwa pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sebagai usaha memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja yang terdapat pada Instansi Pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada orang, masyarakat, dan badan hukum (Indonesia, 2003)

Dalam hal ini perpustakaan sebagai pusat informasi hendaknya dapat mengimplementasikan Undang-Undang dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Kepuasan pemustaka adalah tujuan utama dari pelayanan perpustakaan. Mendapatkan persepsi perpustakaan yang baik dari pemustaka tentunya menjadi sebuah tantangan bagi pustakawan. Beberapa kendala yang sering dialami oleh pengguna perpustakaan dalam mengakses informasi di perpustakaan misalnya dalam peminjaman dan pengembalian, serta bentuk-bentuk pelayanan lainnya sering kali ditemukan adanya keluhan terhadap pelayanan yang terlihat berbelit-belit, dibutuhkan waktu yang lama, biaya yang mahal serta kurangnya informasi mengenai persyaratan yang harus dipersiapkan oleh pengguna perpustakaan yang mem-

butuhkan pelayanan. Oleh karena itu tak jarang kritik terhadap petugas pelayanan perpustakaan sering kali di-lontarkan oleh beberapa pakar dibidang perpustakaan, seperti minimnya peran pustakawan dalam membantu para pencari informasi, sifat layanan yang kurang aktif, kurang mau mengorbankan waktu dan tenaga dan lain sebagainya (Sinaga, 2016)

Berbagai persoalan yang dihadapi unit pelayanan publik termasuk perpustakaan dapat dikaji dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Adapun data yang didapat untuk mengelola, meneliti, memahami dan mewakili hasil penilaian untuk selanjutnya diambil strategi dan langkah-langkah dalam meningkatkan layanan-an. Pengukuran terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan selalu melibatkan penilaian pengguna yang dilakukan melalui evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan melakukan evaluasi kualitas pelayanan tersebut akan diketahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan yang telah di-laksanakan.

Perpustakaan Pusat UIN Raden Fatah Palembang merupakan sarana yang sangat penting, keberadaan perpustakaan dimaksudkan sebagai salah satu unsur penunjang kelancaran proses belajar mengajar, menunjang penelitian dan membantu pengabdian kepada masyarakat. Wujud dukungan per-pustakaan diberikan dalam bentuk penyedia informasi bagi civitas akademika di lingkup pendidikan UIN Raden Fatah Palembang dan masyarakat luas yang membutuhkan. Oleh sebab itu sangatlah perlu bagi perpustakaan untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan penggunanya.

Pelayanan pada perpustakaan meliputi beberapa aspek diantaranya prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, ke-disiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, keadilan mendapatkan

pelayanan, kecepatan pelayanan dan lain-lain yang mendukung kualitas pelayanan. Peng-ukuran kualitas pelayanan selalu melibatkan penilaian pengguna yang dilakukan melalui evaluasi terhadap layanan yang telah di-berikan.

Berkaitan dengan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Raden Fatah Palembang, pada prinsipnya perpustakaan, telah melaksanakan proses pelayanan terhadap pemustaka semaksimal mungkin. Namun untuk mengetahui apakah pemberian layanan yang telah dilaksanakan tersebut, telah benar-benar sesuai dengan unsur-unsur indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan kebutuhan pengguna perpustakaan-an, maka penelitian ini dilakukan.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Evaluasi Kualitas Layanan Publik**

Pengertian evaluasi dapat dilihat di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI Daring) yaitu “penilaian atau proses untuk menemukan nilai layanan informasi atau produk sesuai dengan kebutuhan konsumen atau pengguna. Bisa juga dilakukan melalui pengumpulan dan pengamatan dari berbagai macam bukti untuk mengukur dampak dan efektivitas dari suatu objek, program, atau proses berkaitan dengan spesifikasi dan persyaratan pengguna yang telah ditetapkan sebelumnya” (Indo-nesia, 2015).

Terkait dengan kualitas layanan, ada tiga hal penting yang harus menjadi perhatian, yaitu (1) Mengevaluasi kualitas layanan lebih sulit dari pada kualitas barang; (2) Persepsi kualitas layanan didapat dari hasil membandingkan rasa puas pelanggan dengan layanan yang diberikan secara nyata; dan (3) Evaluasi kualitas tidak semata-mata didapat dari berakhirnya sebuah layanan, tapi merupakan evaluasi dari proses layanan diberikan (Nasional, 2019).

Ada beberapa dimensi atau atribut yang harus menjadi perhatian dalam meningkatkan kualitas layanan, yaitu (1) Tangibles atau bentuk fisik, dapat berupa kualitas fisik, sarana prasarana, sumber daya manusia dan sarana komunikasi (2) Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan dalam melayani secara cepat, akurat dan memuaskan (3) Responsiveness atau daya tanggap, yaitu staf yang selalu bersedia membantu pelanggan; (4) Jaminan (assurance) yaitu layanan yang diberikan terjamin dari bahaya, tidak berisiko dan terhindar dari keragu-raguan; (5). Empati (emphaty), terjalinnya interaksi yang baik antara yang melayani dan yang dilayani baik dari komunikasi maupun sikap dalam melayani (Tjiptono, 2004).

Kualitas layanan memberikan dampak terhadap kepuasan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang yang didapat dengan membandingkan antara kinerja yang di-rasakan dengan harapannya. Apabila yang dirasakan sesuai dengan harapannya maka seseorang merasa puas, jika apa yang dirasakan melebihi harapannya maka seseorang merasa sangat puas, tetapi jika apa yang dirasakan kurang dari harapannya maka seseorang merasa tidak atau kurang puas (Kotler & Armstrong, 2001).

Uraian di atas menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan hasil penilaian dari layanan yang diberikan staf perpustakaan yang bisa dirasakan secara langsung oleh pemustaka. Nilai dari kepuasan yang diberikan pemustaka tersebut dipengaruhi oleh kualitas sdm yang memberikan layanan tersebut serta sarana yang digunakan dalam memberikan layanan. Salah satu metode yang bisa dipakai sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

IKM adalah suatu metode yang digunakan untuk mengukur atau menilai tingkat keberhasilan layanan publik dalam melayani kebutuhan masyarakat. IKM ini berupa keputusan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan). Berdasarkan Keputusan Kemenpan tahun 2004, IKM adalah data yang berisi informasi baik kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat tentang tingkat kepuasan yang diterimanya melalui layanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara layanan publik dengan melihat perbandingan harapan dan kebutuhannya. Data tersebut bisa ditunjukkan dengan presentase (baik, kurang baik) kepuasan penerima layanan atau sesuai dengan batasan yang telah ditetapkan.

Mengacu pada Keputusan Kemenpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, yang berisi 14 unsur sebagai dasar untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang dirasakan masyarakat. Unsur-unsur tersebut adalah unsur minimal yang relevan, valid dan reliabel, unsur-unsur tersebut sebagai berikut:

“ (1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; (2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya; (3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya); (4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; (5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; (6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian

dan ke-terampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; (7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; (9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; (10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan; (11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan; (12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; (13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; (14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.” (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negeri, 2004)

## HASIL PENELITIAN

Pelayanan perpustakaan dinilai baik atau tidak baik berdasarkan penilaian pemustaka itu sendiri, penilaian tersebut dapat diberikan secara langsung oleh pemustaka ataupun melalui survey yang dilakukan oleh pustakawan/pengelola perpustakaan. Data yang digunakan melalui observasi dan angket.

Pembahasan dilakukan dengan menyajikan data-data hasil penelitian yang telah direduksi dan dianalisis sesuai dengan rumus-rumus Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan disajikan dalam bentuk tabulasi yang disertai dengan narasi. Data yang dihasilkan berupa nilai akhir IKM yang diperoleh dari kuisioner/ angket yang telah diisi oleh perwakilan mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan, penilaian dilakukan dengan acuan tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagai berikut:

Tabel 1.  
Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NO	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	KURANG
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	CUKUP
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Kualitas pelayanan suatu perpustakaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pemustaka. Adanya layanan pada suatu perpustakaan akan memudahkan pengunjung perpustakaan atau pemustaka mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan, hal tersebut tentunya akan berpengaruh terhadap banyak atau sedikitnya pengunjung serta berpengaruh kepada penilaian Pemustaka terhadap perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian dari 14 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) data yang diperoleh penulis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dikategorikan baik. Penilaian mutu dapat dilihat pada perhitungan 14 unsur dan tabel di bawah ini :

Tabel 2.  
Perhitungan 14 Unsur

U1 (Prosedur Pelayanan)	466/165	= 2,82 x 0,071	0,2005
U2 (Persyaratan Pelayanan)	476/165	= 2,88 x 0,071	0,2048
U3 (Kejelasan Petugas Pelayanan)	481/165	= 2,91 x 0,071	0,207
U4 (Kedisiplinan Petugas Pelayanan)	481/165	= 2,91x 0,071	0,207
U5 (Tanggung Jawab Petugas Pelayanan)	494/165	= 2,99 x0,071	0,2126
U6 (Kemampuan Petugas Pelayanan)	500/165	= 3,03 x 0,071	0,2152
U7 (Kecepatan Pelayanan)	444/165	= 2,69 x0,071	0,1911
U8 (Keadilan Mendapatkan Pelayanan)	487/165	= 2,95 x 0,071	0,2096
U9 (Kesopanan dan Keramahan Petugas)	479/165	=2,90x 0,071	0,2061
U10 (Kewajaran Biaya Pelayanan)	464/165	= 2,81 x 0,071	0,1997
U11(Kepastian Biaya Pelayanan)	450/165	= 2,72 x0,071	0,1936
U12 (Kepastian Jadwal Pelayanan)	436/165	= 2,64 x 0,071	0,1876
U13 (Kenyamanan Lingkungan)	494/165	= 2,99x 0,071	0,2126
U14 (Keamanan Pelayanan)	522/165	= 3,16x0,071	0,2246
			= 2,64722 x 25
TOTAL			66,18

Tabel 3.  
Nilai IKM per Unsur Pelayanan, Mutu Pelayanan,  
Kinerja Unit Pelayanan

NO	UNSUR	NILAI IKM PERUNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	"Prosedur Pelayanan"	2,82	(B)	(BAIK)
2	"Persyaratan Pelayanan"	2,88	(B)	(BAIK)
3	"Kejelasan petugas pelayanan"	2,91	(B)	(BAIK)
4	"Kedisiplinan petugas pelayanan"	2,91	(B)	(BAIK)
5	"Tanggung jawab petugas pelayanan"	2,99	(B)	(BAIK)
6	"Kemampuan petugas pelayanan"	3,03	(B)	(BAIK)
7	"Kecepatan pelayanan"	2,69	(B)	(BAIK)
8	"Keadilan mendapatkan pelayanan"	2,95	(B)	(BAIK)
9	"Kesopanan dan keramahan petugas"	2,90	(B)	(BAIK)
10	"Kewajaran biaya pelayanan"	2,81	(B)	(BAIK)
11	"Kepastian biaya pelayanan"	2,72	(B)	(BAIK)
12	"Kepastian jadwal pelayanan"	2,64	(B)	(BAIK)
13	"Kenyamanan lingkungan"	2,99	(B)	(BAIK)
14	"Keamanan pelayanan"	3,16	(B)	(BAIK)

Tabel ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang mendapatkan penilaian tertinggi dari 14 Unsur pelayanan yang ditanyakan kepada mahasiswa/pemustaka adalah "Keamanan Pelayanan" mendapatkan penilaian IKM 3,16 dengan kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan "BAIK". Menurut Hendrik Pukkristianto (2015) bahwa keamanan pe-layanan adalah terjaminnya tingkat keamanan baik dari segi lingkungan penye-lenggara pelayanan maupun dari sarana yang ada, sehingga masyarakat atau mahasiswa yang menggunakan fasilitas tersebut merasa aman atau terhindar dari resiko yang mungkin muncul dari pelaksanaan pelayanan.

Selain itu keamanan dari segi koleksi perpustakaan juga amat penting dalam

melaksanakan pelayanan terhadap pengguna perpustakaan. Untuk menghindari kehilangan koleksi, perpustakaan memiliki *security gate*, yang akan berbunyi apabila ada koleksi yang dibawa keluar perpustakaan tanpa proses peminjaman serta *Close Circuit Television (CCTV)*.

Selanjutnya yang mendapatkan nilai tertinggi kedua adalah "Kemampuan Petugas Pelayanan" mendapatkan nilai sebesar 3,03, dengan kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan "BAIK". Berdasarkan nilai ter-sebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, walaupun demikian kemampuan pustakawan atau petugas perpustakaan harus tetap ditingkatkan dengan mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan (diklat).

Selanjutnya penilaian mahasiswa sebagai responden terhadap "Kenyamanan lingkungan" dan "Tanggung Jawab Petugas Pelayanan" di urutan ketiga dengan nilai sebesar 2,99 dengan kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan "BAIK". Mahasiswa sebagai responden telah memberikan penilaian tersebut melalui pengisian kuisioner/angket yang disiapkan oleh penulis. Penilaian mahasiswa tersebut memperlihatkan bahwa di lingkungan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang mahasiswa merasa nyaman dalam menyelesaikan tugas kuliah maupun mengakses informasi yang mereka butuhkan. Hal ini dapat terjadi dengan disediakannya komputer yang terhubung dengan jaringan internet yang bisa digunakan mahasiswa secara gratis. Begitupun dengan tanggung jawab petugas pelayanan, adanya pembagian kerja dan wewenang yang jelas yang tertuang dalam uraian tugas masing-masing staf dapat memberikan rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang menjadi tugasnya.

Kemudian penilaian pada aspek “Keadilan mendapatkan pelayanan”, “Kejelasan petugas pelayanan”, “Kedisiplinan petugas pelayanan”, “Kesopanan dan keramahan pe-tugas”, keempat aspek tersebut mendapatkan penilaian IKM 2,95, 2,91, 2,91 dan 2,90 dengan kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan “BAIK”. Keadilan mendapatkan pelayanan merupakan kesamarataan pemustaka dalam mendapatkan pelayanan oleh petugas. Berdasarkan hasil penilaian IKM yang didapatkan dari angket/kuisisioner diketahui bahwa petugas layanan telah adil dalam hal memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka di perpustakaan, semua pemustaka mendapatkan pelayanan yang sama tanpa membedakan suku, ras ataupun jenis kelamin.

Begitupun kedisiplinan, menurut Hasibuan dalam (Putra, 2010) bahwa disiplin adalah kesediaan dan kesadaran seseorang untuk mentaati semua peraturan yang ada. Mahasiswa sebagai responden menilai bahwa petugas perpustakaan telah cukup disiplin dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, petugas perpustakaan dianggap telah sopan dan ramah dalam melayani kebutuhan pengunjung. Begitupun dalam hal kejelasan petugas pelayanan menurut mahasiswa sebagai responden petugas telah jelas dalam melayani kebutuhan pemustaka, kejelasan yang dimaksud disini adalah adanya kejelasan dalam prosedur pelayanan, tata cara dan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif.

Penilaian selanjutnya adalah “Persyaratan Pelayanan” mendapatkan penilaian IKM 2,88, “Prosedur Pelayanan” mendapatkan nilai 2,82, “Kewajaran biaya pelayanan” mendapat nilai 2,81 dan “Kepastian biaya pelayanan” mendapat nilai 2,72 dengan kategori Mutu Kinerja Unit pelayanan “BAIK”. dengan memberikan persyaratan-persyaratan yang sesuai dan dapat diterima oleh pemustaka,

serta telah melaksanakan prosedur pelayanan yang ada dengan baik. Kebutuhan informasi mahasiswa berbeda-beda, dalam hal memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber informasi karena informasi di perpustakaan bisa didapatkan secara gratis, tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mengakses informasi yang dibutuhkan.

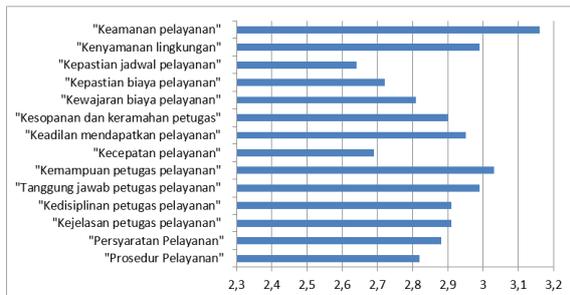
Unsur “Kecepatan pelayanan” mendapatkan penilaian sebesar 2,69 dengan kategori mutu Kinerja Unit pelayanan “BAIK”, kecepatan pelayanan merupakan kesiapan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan. Kecepatan pelayanan didukung dengan sistem otomasi yang sudah digunakan perpustakaan, sehingga peminjaman atau pengembalian koleksi dapat dilakukan dengan cepat.

Sedangkan unsur “Kepastian jadwal pelayanan” yang menjadi indikator pelayanan berdasarkan IKM mendapatkan penilaian yang paling rendah yaitu sebesar 2,64, namun masih dalam kategori mutu Kinerja Unit pelayanan “BAIK”. Sehingga diketahui bahwa petugas perpustakaan memiliki jadwal pasti dalam memberikan pelayanan pada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan yang telah memberikan layanan prima kepada pengunjung akan mendapatkan aspek penilaian IKM dengan rata-rata 2 ke atas ada juga dengan 3 ke atas. Kualitas layanan dapat diukur dengan kecepatan, kemudahan dan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Terdapat hubungan antara kualitas dan kepuasan karena kepuasan dapat dirasakan apabila mendapatkan layanan yang berkualitas. Pemustaka yang merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan akan memberikan dampak pada kemajuan perpustakaan (Novianti, Mindarti, & Hermintatik, 2007).

Hubungan antara unsur indikator pelayan-an dengan penilaian IKM oleh responden dapat dilihat pada grafik dibawah ini:

Grafik 1.  
Hubungan unsur indikator pelayanan dengan penilaian IKM



Dari grafik ini bisa dilihat bahwa penilaian responden terhadap unsur pelayanan sebagai indikator penilaian IKM oleh mahasiswa sebagai responden dirata-ratakan berada di angka 2,88. Grafik diatas memperlihatkan penilaian mahasiswa sebagai responden dan pemustaka bahwa pelayanan yang telah diberikan baik dan stabil tidak mengalami penurunan pada salah satu unsur pelayanan.

Penilaian IKM secara keseluruhan atas pelayanan yang telah diberikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.  
Nilai IKM Konversi Pelayanan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

NO	UNSUR	NILAI IKM PERUNSUR PELAYANAN	NILAI PENIMBANG	NRR TERTIMBANG
1	"Prosedur Pelayanan"	2,82	(0,071)	0,2005
2	"Persyaratan Pelayanan"	2,88	(0,071)	0,2048
3	"Kejelasan petugas pelayanan"	2,91	(0,071)	0,207
4	"Kedisiplinan petugas pelayanan"	2,91	(0,071)	0,207
5	"Tanggung jawab petugas pelayanan"	2,99	(0,071)	0,2126
6	"Kemampuan petugas pelayanan"	3,03	(0,071)	0,2152
7	"Kecepatan pelayanan"	2,69	(0,071)	0,1911
8	"Keadilan mendapatkan pelayanan"	2,95	(0,071)	0,2096
9	"Kesopanan dan keramahan petugas"	2,90	(0,071)	0,2061
10	"Kewajaran biaya pelayanan"	2,81	(0,071)	0,1997
11	"Kepastian biaya pelayanan"	2,72	(0,071)	0,1936
12	"Kepastian jadwal pelayanan"	2,64	(0,071)	0,1876
13	"Kenyamanan lingkungan"	2,99	(0,071)	0,2126
14	"Keamanan pelayanan"	3,16	(0,071)	0,2246
				2,64722
<b>NILAI IKM KONVERSI</b>				<b>66,18</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil penilaian IKM setelah dikonversi dengan nilai penimbang yang telah ditentukan berdasarkan ketetapan KEP MENPAN NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan total sebesar 66,18, berdasarkan KEPMENPAN tersebut penilaian mahasiswa sebagai responden kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, Kinerja Unit Pelayanan dikategorikan Baik dan Mutu pelayanan mendapatkan nilai B.

Menurut pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), pelayanan yang di laksanakan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang sudah di katakan "BAIK" menurut penilaian 14 unsur IKM. Tapi ada juga faktor-faktor yang perlu di perbaiki, faktor-faktor yang perlu di perbaiki ialah kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan kedua unsur tersebut di katakan sudah baik tetapi di antara 14 unsur kedua unsur tersebut

Dalam proses memberikan pelayanan kepada pemustaka, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dituntut harus cepat dan tepat dalam melaksanakan indikator-indikator yang telah di sebutkan di atas untuk mendapatkan penilaian yang lebih baik lagi dari pemustaka dalam hal kepastian jadwal pelayanan dan kecepatan pelayanan.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis angket/ kuisisioner dari penelitian yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Perpustakaan Pusat UIN Raden Fatah Palembang berdasarkan penilaian IKM dari angket yang diisi oleh mahasiswa/pemustaka melalui kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setelah di-konversi bernilai sebesar 66,18, kategori kinerja unit pelayanan "Baik" dengan mutu penilaian B.

Adapun faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan penulis adalah pada unsur kecepatan pelayanan dengan nilai IKM 2,69 dan kepastian jadwal pelayanan dengan nilai IKM 2,64, kedua unsur tersebut masuk dalam kategori BAIK tapi di dalam 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) kedua unsur tersebut paling rendah penilaiannya. Kedua unsur ini

menjadi perhatian perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih baik lagi. Kepastian jadwal pelayanan dapat ditingkatkan dengan ketepatan jam buka dan tutup perpustakaan. Sedangkan kecepatan pelayanan, karena layanan perpustakaan sudah terotomasi yang berarti kecepatan pelayanan sangat tergantung dengan jaringan internet di perpustakaan.

## REFERENSI

- Faelan, R. (2013). Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perpustakaan Provinsi Kalimantan Timur. *Administrasi Negara*, 1(1), 56–69.
- Indonesia. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* , (2003).
- Indonesia. (2015). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negeri. (2004). *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi dan Pemerintah.* , Pub. L. No. Nomor.63/KEP/M.PAN/7/2004
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Nasional, P. (2015). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakar.
- Nasional, P. (2019). *Kajian Kepuasan Pemustaka Layanan Perpustnas*. Jakarta.
- Novianti, H. T., Mindarti, L. I., & Hermintatik. (2007). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang ). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(5), 789–794.
- Prukkristianto, H. (2015). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri*. Universitas Airlangga.
- Putra, A. S. (2010). Pengaruh Disiplin terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Kepulauan Riau. *Junal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Poiltik*, 1(1), 1–13.
- Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU. *Jurnal Studi Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 28–36.
- Sinaga, S. (2016). Pelayanan Perpustakaan Terlalu Borokratis. Retrieved from [www.kr.co.id](http://www.kr.co.id)
- Sulistyo-Basuki. (2009). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Banten: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, F. (2004). *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi Offset.