

Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Nuklir BATAN

R. Suhendani

Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Nuklir, Badan Tenaga Nuklir Nasional

rdani@batan.go.id

Diajukan: 25-03-2021; **Direview:** 10-08-2021; **Diterima:** 12-10-2021; **Direvisi:** 11-11-2021

Abstrak

Perpustakaan Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Nuklir-Badan Tenaga Nuklir Nasional (PPIKSN-BATAN) melakukan evaluasi perpustakaan melalui survei kepuasan pengguna yang diberikan secara langsung kepada pengunjung yang datang secara fisik ke perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur indeks kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan PPIKSN-BATAN. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Subjek penelitian adalah 60 orang yang telah mengisi kuesioner terhadap aspek yang ditinjau untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap 9 indikator unsur pelayanan. Hasil penelitian kualitas pelayanan yang diberikan mendapat mutu pelayanan sangat baik dengan nilai IKM sebesar 3,48 (A) dan nilai konversi sebesar 86,88. Unsur Penanganan Pengaduan, serta Saran dan Masukan merupakan unsur nilai pelayanan tertinggi dengan nilai konversi sebesar 95,42 dan rata-rata unsur IKM sebesar 3,82(A) dengan mutu pelayanan sangat baik. Sementara itu, unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan nilai konversi sebesar 80,83 dan rata-rata unsur IKM sebesar 3,23(B), tetapi mutu layanan masih berada pada kategori baik. Kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diterima mendapat IKM rata-rata sebesar 3,21 dan nilai konversi sebesar 80,34 dengan mutu layanan baik. Secara keseluruhan kinerja pelayanan Perpustakaan PPIKSN-BATAN mendapat nilai mutu layanan sangat baik dan kepuasan pemustaka terhadap informasi yang diberikan mendapat respon baik.

Kata Kunci: indeks kepuasan masyarakat; layanan perpustakaan; kinerja pelayanan; kualitas layanan

Abstract

The Library of Center for Utilization of Informatics and Nuclear Strategic Areas- National Nuclear Energy Agency (PPIKSN-BATAN) evaluates the library through a user satisfaction survey which is given directly to visitors who come physically to the library. This study aims to measure the user satisfaction index of the PPIKSN-BATAN library services. The method used is a quantitative research using the questionnaire. The research subjects were 60 people who had filled out a questionnaire on the aspects reviewed to determine user satisfaction with 9 service elements indicators. The results on the services quality got very good service quality with an IKM value of 3.48 (A) and a conversion value of 86.88. The elements of Complaint Handling, as well as Suggestions and Inputs, are the elements of the highest service value with a conversion value of 95.42 and an average IKM element of 3.82 (A) with very good service quality. Meanwhile, the element with the lowest index value is the element of Service Requirements Conformity with a conversion value of 80.83 and the average IKM element is 3.23 (B), but the service quality is still in the good category. User satisfaction with the service received gets an average IKM of 3.21 and a conversion value of 80.34 with good service quality. Overall, the service performance of the Library of PPIKSN-BATAN received a very good service quality score and user satisfaction with the information provided received a good response.

Keywords: community satisfaction index; library services; service performance; service quality

Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Kepala BATAN Nomor 13 Tahun 2017, Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan digunakan sebagai tolok ukur dalam menentukan Standar Pelayanan Publik untuk menghasilkan

pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur kepada masyarakat (Badan Tenaga Nuklir Nasional, 2017, p.3). Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan kepada pemustaka untuk kepentingan organisasi. Dengan demikian, pelayanan publik pada dasarnya adalah layanan yang diberikan dalam rangka memuaskan masyarakat.

Dalam konteks penelitian ini, pelayanan masyarakat yang diterapkan di lingkungan perpustakaan adalah pelayanan yang diberikan kepada pemustaka yang terdiri dari pegawai BATAN, siswa dan mahasiswa yang sedang melakukan magang di BATAN, serta tamu yang datang hanya untuk membaca di tempat. Untuk meningkatkan kualitas terhadap layanan perpustakaan, dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur sendiri dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan (Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2018).

Kepuasan pemustaka merupakan faktor penting bagi keberlangsungan suatu perpustakaan. Peningkatan kualitas layanan cenderung mengarah pada kepuasan dan loyalitas pengguna, tetapi manajer juga harus mempertimbangkan kepuasan sumber daya manusia atau pustakawan. Kepuasan masyarakat merupakan hasil perbandingan antara harapan masyarakat dan kualitas layanan yang dirasakan (Ngo & Nguyen, 2016). *Tangibility* merupakan variabel yang paling berpengaruh serta berdampak terhadap kepuasan pelanggan jika dibandingkan dengan variabel lainnya. Kepuasan masyarakat merupakan faktor kunci dibalik keberhasilan suatu organisasi layanan yang berkinerja baik, sehingga harus dipantau dan dijaga secara terus menerus (Rajapaksha, 2021). Perpustakaan selengkap apapun apabila tidak memberikan pelayanan yang maksimal, maka akan menimbulkan efek yang tidak baik. Perpustakaan harus memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi pengguna yang berkunjung ke perpustakaan. Selanjutnya pengguna yang dihargai keberadaannya di perpustakaan, memanfaatkan fasilitas serta mendapatkan informasi yang diinginkan merupakan bukti dari kesuksesan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan (Syardiansyah, 2017). Semakin puas pengguna, semakin besar kemungkinan mereka kembali selama perpustakaan terus memperbaharui dan meningkatkan diri untuk menarik pengguna.

Oleh sebab itu, kajian ini menjadi penting dilakukan di Perpustakaan Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Nuklir (PPIKSN), Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) dalam rangka mengetahui IKM terhadap masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan sehingga dapat diketahui kelebihan dan kekurangan setiap unsur pelayanan. Kegiatan ini juga dapat dijadikan landasan dalam menetapkan kebijakan terkait peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan, serta dapat pula menjadi dasar bagi unit kerja untuk meninjau dan menyempurnakan Standar Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik (Saputra, 2017). Semakin baik kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka, maka kepercayaan pengguna terhadap perpustakaan akan semakin meningkat. Tingkat kepuasan penerima pelayanan merupakan ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Menurut Damayanti dkk, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan penerima maka itu yang disebut dengan kepuasan pelayanan (Damayanti, L.D., Suwena, K.R., & Haris, 2019).

Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dengan pengembangan variabel dan objek penelitian, serta pembaruan ide terkait dampak kualitas layanan perpustakaan yang diperoleh terhadap kepuasan pemustaka. Saat ini, dalam meningkatkan layanan perpustakaan, Perpustakaan PPIKSN telah menjalin kerja sama dengan Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah (PDDI) Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) untuk Pemanfaatan Sumber Informasi Bersama (*Inter Library Loan*). Dalam naskah perjanjian kerja sama tertuang 6 poin kegiatan, yakni 1) pemanfaatan

sumber daya informasi secara bersama (tukar-menukar katalog elektronik dan sumber informasi yang dilanggan); 2) pelayanan data Repository Ilmiah Nasional (RIN); 3) pembuatan produk pengetahuan dan informasi (pembuatan kemasan informasi, kajian, dll); 4) peningkatan kompetensi SDM (*knowledge sharing*, webinar, seminar, workshop, dll); 5) publikasi Bersama; serta 6) pemanfaatan sarana dan prasarana yang dimiliki kedua pihak (Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Serpong, 2020).

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat tersusun atas 9 unsur layanan perpustakaan, yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan
2. Mengetahui waktu pelaksanaan pelayanan
3. Pelayanan tanpa biaya
4. Hasil pelayanan
5. Kemampuan petugas layanan
6. Kesopanan dan keramahan petugas
7. Kemudahan prosedur layanan
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Kualitas sarana dan prasarana (Badan Tenaga Nuklir Nasional, 2017).

Tinjauan Pustaka

Pada dasarnya perpustakaan identik dengan pelayanan. Layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan membantu memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka secara tepat dan akurat. Melalui usaha ini diharapkan pemustaka merasa puas atas informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka bukan hanya dalam hal memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya, tetapi juga harus dibarengi dengan sifat sabar dan ramah dalam menghadapi pemustaka. Kepribadian yang tidak menyenangkan dapat dikeluhkan oleh pemustaka/pengguna perpustakaan, yang akhirnya bermuara pada pelayanan yang tidak prima, sehingga perpustakaan yang seharusnya sebagai lembaga jasa dalam bidang pelayanan akhirnya kurang diminati pengguna. Kesopanan dan keramahan petugas dalam melakukan pelayanan harus dimiliki oleh petugas perpustakaan. Pelayanan tanpa etiket akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan terhadap pemustaka. Etiket pelayanan merupakan unsur penting yang tidak dapat diabaikan. Sikap beretiket dapat muncul dari kesadaran setiap individu. Lebih jauh lagi, menurut Susanty (2011) penerapan etika dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pustakawan merupakan ujung tombak dari penyelenggaraan perpustakaan dan mempunyai peran penting dalam menunjukkan kualitas layanan perpustakaan (Ngatini, 2018). Kualitas tersebut ditunjukkan melalui sikap dan perilakunya dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan kompetensi yang dimiliki sebagai pengelola dan penyedia layanan perpustakaan.

Kepuasan pemustaka atas pelayanan perpustakaan akan mendorong pemustaka untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan. Perpustakaan diharapkan berkembang secara dinamis dijalankan sesuai dengan perkembangan jaman dan memprioritaskan kepentingan pemustaka serta mampu menangkap kebutuhan pemustaka yang berkembang di masyarakat. Kepuasan atas pelayanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan perpustakaan. Usaha meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan merupakan hal penting dalam pengembangan perpustakaan yaitu dengan cara meningkatkan kuantitas maupun kualitas sumber daya, pelayanan, dan pengelolaan perpustakaan (Ngatini, 2018).

Sarana prasarana sebagai penunjang pelayanan perpustakaan juga memegang peranan penting dalam menentukan kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka, baik sarana prasarana yang

dimanfaatkan oleh pemustaka secara langsung maupun untuk pustakawan dalam mendukung kelancaran tugasnya. Dengan sarana prasarana yang mendukung, penyelesaian tugas pustakawan dapat menjadi lebih cepat, ringan, dan efektif. Hal ini dirasakan oleh Perpustakaan PPIKSN sebelum dan sesudah mengalami renovasi ruangan dan penataan kembali koleksi. Pemustaka lebih nyaman dan tenang selama menggunakan ruangan untuk belajar dan diskusi, karena didukung oleh pencahayaan dan sarana yang memadai. Selain itu, pustakawan lebih terbantu dalam melaksanakan tugasnya seperti menemukan bahan perpustakaan dan menyimpan koleksi dalam jajarannya.

Kualitas pelayanan perpustakaan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu IKM. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan terhadap pemustaka. Menerima pelayanan yang memuaskan dari petugas perpustakaan atau pustakawan merupakan hak yang dimiliki setiap pemustaka. Apresiasi positif dari pengguna tentang kualitas layanan merupakan hal penting bagi keberlanjutan hubungan antara pengguna dan perpustakaan. Apresiasi positif tersebut merupakan hasil evaluasi atas kualitas layanan yang diterima dari perpustakaan dengan kualitas yang diinginkan dan diharapkan oleh pengguna atas jenis layanan yang ada (Hapsari *et al.*, 2017). Dikatakan layanan berkualitas apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan. Kepuasan pengguna akan terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna. Adapun, kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan atau petugas perpustakaan, sedangkan semangat kerja pustakawan dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, penyelenggara pelayanan perpustakaan harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai menjadi pengguna potensial (Mamesah, 2020).

Penelitian terdahulu tentang analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan diantaranya adalah:

Hasil analisis kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang, dari 14 unsur pelayanan secara keseluruhan memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 54,10. Kinerja unit pelayanan berada dalam mutu pelayanan “C” dengan kategori “Kurang Baik”. Prosedur kegiatan pelayanan merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi dengan nilai IKM sebesar 62,00 dan berada pada tingkat penilaian baik. Unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kepastian biaya pelayanan dengan nilai IKM sebesar 43,50 dan berada pada tingkat kurang baik, untuk kedepannya perlu adanya pembenahan dalam sistem dan SDM, serta harus selalu memperhatikan apa saja yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat (Mardiyanto, R., & Ismowati, 2017).

Hasil penelitian Suandi, pada pelayanan Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur diukur berdasarkan 14 unsur pelayanan. Diperoleh hasil bahwa kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur dengan nilai indeks tertinggi yakni IKM sebesar 75,17 dan berada pada tingkat baik. Selanjutnya, unsur dengan nilai indeks terendah yaitu unsur kemampuan petugas pelayanan dengan nilai IKM sebesar 66,83 dan berada pada tingkat baik. Kualitas pelayanan publik berada pada tingkat B (Baik). Secara keseluruhan kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Belitang termasuk dalam kategori baik (Suandi, 2019).

Hasil penelitian Yunus, berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 14 unsur pelayanan pada Unit Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur diperoleh hasil nilai IKM 78,13 kategori B (Baik) untuk mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan Baik. Nilai tertinggi diperoleh pada indikator kecepatan layanan dan kemudahan prosedur pelayanan, sedangkan nilai paling rendah terkait ketersediaan jam pelayanan dan penambahan

jam pelayanan (Yunus, 2013). Penelitian Kepuasan Masyarakat oleh Suandi maupun Yunus memperoleh hasil kinerja pelayanan publik berkategori baik, dengan nilai mutu baik. Selanjutnya untuk peningkatan kualitas dapat diutamakan pada unsur yang paling rendah.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada para pemustaka yaitu pegawai BATAN yang otomatis sebagai anggota perpustakaan dan pemustaka tamu. Penerima kuesioner sebagai populasi adalah pemustaka yang datang untuk membaca, menggunakan ruangan perpustakaan, dan melakukan sirkulasi (meminjam dan mengembalikan bahan perpustakaan). Selama masa pandemi COVID-19 terdapat aturan bahwa pegawai masuk secara bergantian dengan ketentuan 50% masuk kantor, atau WFO 3 kali seminggu. Tata cara masuk perpustakaan selama masa COVID-19 adalah *check* suhu badan di pintu pos, cuci tangan sebelum masuk, menggunakan *hand sanitizer*, dan menggunakan masker. Kuesioner dibagikan pada saat sebelum masa pandemi COVID-19 dan berlangsung sampai dengan masa pandemi COVID-19 dengan menaati protokol kesehatan, terhitung selama 8 bulan mulai Februari sampai dengan September 2020. Lokasi pelaksanaan survei dilaksanakan di Perpustakaan PPIKSN. Teknik survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh pengunjung atau pengguna yang datang ke perpustakaan. Sampel yang telah diisi dan berhasil dikumpulkan sebanyak 60 orang.

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan menginput seluruh hasil yang diperoleh dari jawaban kuesioner, kemudian dimasukkan dalam kolom tabulasi pada *worksheet* yang dibuat dengan perangkat lunak *microsoft excel*. Data yang telah diperoleh selanjutnya diproses secara kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif dengan menggunakan perhitungan skala Likert 1-4. Setiap pertanyaan diberikan skor mulai dari nilai terendah 1 berarti tidak baik, sampai dengan skor 4 nilai tertinggi 4 berarti sangat baik.

Besaran sampel atau jumlah responden minimal untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebanyak 50 orang dengan dasar perhitungan berdasarkan Perka BATAN No. 13 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Publik sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Responden (JR)} &= (\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 5 \\ &= (9 + 1) \times 5 \\ &= 50 \end{aligned}$$

Teknik penarikan sampel menggunakan kuesioner ditentukan oleh Perpustakaan PPIKSN. Responden berasal dari internal yang bukan berasal dari Unit Kerja penyelenggara pelayanan maupun eksternal BATAN.

Data yang diperoleh dari isian kuesioner diolah dan dicari nilai rata-rata tertimbang dari setiap unsur pertanyaan. Jumlah unsur yang dikaji dalam IKM sebanyak 9 unsur. Nilai Penimbang (NPe) terdapat 9 Unsur Penilaian (UP) dalam perhitungan IKM, diberi bobot yang sama yaitu 1 (satu) untuk setiap Unsur Penilaian.

$\text{Bobot nilai rata-rata penimbang (NPe)} = \frac{\text{Bobot untuk setiap UP}}{\text{Jumlah UP}} = \frac{1}{9} = 0,1111$

Untuk memperoleh nilai IKM dihitung jumlah rata-rata nilai persepsi pertanyaan (RNPr) dengan rumus sebagai berikut:

$$RNPr = \frac{\text{total nilai dari persepsi pertanyaan per unsur}}{\text{Jumlah responden yang memberikan jawaban}}$$

Selanjutnya untuk menghitung nilai rata-rata unsur penilaian (RNUP) adalah total jumlah RNPr untuk setiap pertanyaan pada Unsur Penilaian yang sama (TNUP) dibagi dengan jumlah pertanyaan untuk setiap unsur penilaian. Untuk mendapatkan hasil Indeks Kepuasan Unsur Penilaian (IKUP) adalah dengan mengalikan RNUP dengan NPe. Sementara itu, nilai IKM untuk setiap Unsur Penilaian dapat diperoleh dengan cara menjumlahkan IKUP.

Nilai konversi disusun dengan cara memberi rentang penilaian antara 25-100. Hasil penilaian tersebut dikonversi dengan nilai dasar 25, digunakan untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM penyelenggaraan pelayanan. Hasil interpretasi penyelenggaraan pelayanan dapat dihitung dengan cara = $IKM \times 25$.

Hasil penilaian IKM dapat menentukan nilai Mutu Pelayanan dan kinerja Unit Kerja penyelenggara pelayanan sesuai tabel konversi berikut:

Tabel 1. Nilai Mutu IKM

Nilai Persepsi (Npr)	Nilai Interval IKM	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 - 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

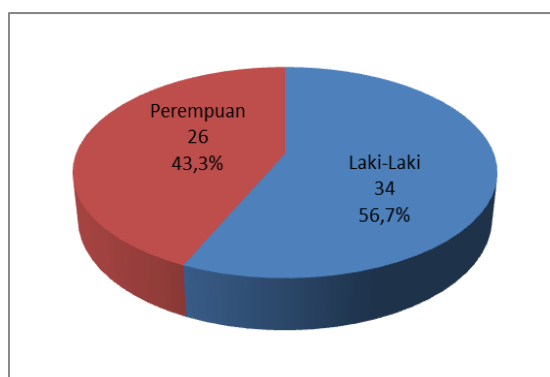
Sumber data: Perka BATAN RI No. 13 Th 2017 tentang Standar Pelayanan Publik

Hasil dan Pembahasan

Data diambil dari hasil sebaran kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada pengunjung yang datang ke Perpustakaan PPIKSN. Dalam pengisian kuesioner, responden diminta untuk mengisi data pribadi sebagai data penunjang sebagai gambaran lebih jelas tentang latar belakang pengguna perpustakaan. Profil responden berisi identitas responden antara lain jenis kelamin, pengguna, usia, dan pendidikan.

Profil Responden

Gambar 1 merupakan data profil berdasarkan identitas jenis kelamin laki-laki sebanyak 34 orang (56,7%) dan 26 orang responden perempuan (43,3%). Berdasarkan data tersebut, mayoritas pengunjung Perpustakaan PPIKSN adalah laki-laki. Hal ini berkaitan dengan bimbingan mahasiswa yang diselenggarakan di BATAN yang didominasi oleh pembimbing yang berjenis kelamin laki-laki, dan proses bimbingan berdiskusi banyak dilakukan di Perpustakaan PPIKSN.



Gambar 1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
 Sumber : Data primer diolah

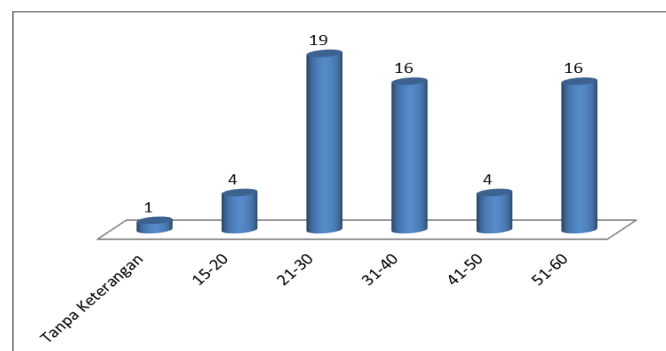
Sementara itu, dari 60 responden yang merupakan pegawai BATAN sebanyak 42 responden terdiri dari 25 responden berjenis kelamin laki-laki dan 17 orang berjenis kelamin perempuan. Pada masa pandemi seperti sekarang ini, pengunjung dari luar untuk sementara dibatasi sedangkan pegawai yang masuk kantor juga dibatasi hanya 25 % dengan sistem *Work From Home* (WFH) dan *Work from Office* (WFO), sehingga mempengaruhi pemustaka yang datang ke perpustakaan baik pegawai maupun non pegawai untuk datang ke perpustakaan.

Berdasarkan Tabel 2 dan Gambar 2, jumlah responden dikelompokkan berdasarkan umur. Diperoleh data bahwa responden yang datang ke perpustakaan didominasi antara umur 21-30 tahun sebanyak 19 orang (31,67%) kemudian diikuti responden yang berumur 31-40 sebanyak 16 orang (26,67 %), dan 51-60 sebanyak 16 orang (26,67 %).

Tabel 2. Jumlah Responden berdasarkan Umur

No.	Umur	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Tanpa Keterangan	1	1,67
2	1-20	4	6,67
3	21-30	19	31,67
4	31-40	16	26,67
5	41-50	4	6,67
6	51-60	16	26,67
Jumlah		60	100,00

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2020



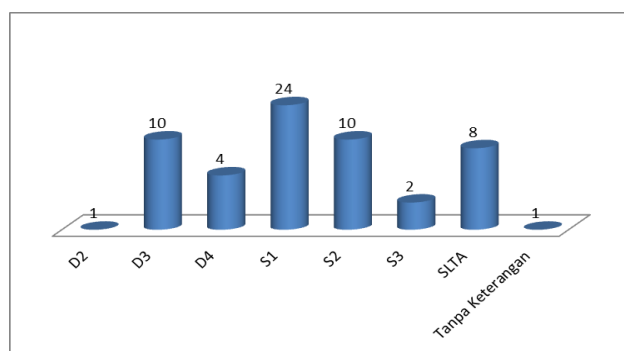
Gambar 2. Jumlah responden berdasarkan umur
 Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2020

Sementara itu, berdasarkan Tabel 3 dan Gambar 3 dinyatakan bahwa responden yang mendapat pelayanan dari perpustakaan memiliki tingkat pendidikan mulai dari SLTA sampai S3. Diperoleh data pendidikan responden yang sering datang ke perpustakaan didominasi oleh sarjana Strata 1 (S1) sebanyak 24 orang (40%), selanjutnya diikuti oleh responden yang berpendidikan Diploma 3 (D3) dan Magister (S2) yang sama-sama berjumlah 10 orang (16,67 %). Dari uraian data yang diuraikan di atas, mayoritas pendidikan responden yang sering datang ke perpustakaan adalah responden yang berpendidikan sarjana (S1). Berdasarkan data kepegawaian BATAN, pendidikan S1 sendiri merupakan kelompok pendidikan yang terbanyak di Instansi BATAN yaitu sebanyak 645 orang (28%). Oleh karena itu, data yang dihasilkan berkorelasi dengan data kepegawaian BATAN dimana dari 24 orang responden yang berpendidikan Sarjana (S1), 18 orang responden merupakan pegawai BATAN atau 2,8% dari pegawai BATAN yang berpendidikan S1.

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	D2	1	1,67
2	D3	10	16,67
3	D4	4	6,67
4	S1	24	40
5	S2	10	16,67
6	S3	2	3,33
7	SLTA	8	13,33
8	Tanpa Keterangan	1	1,67
Jumlah		60	100

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2020



Gambar 3. Jumlah responden berdasarkan pendidikan

Sumber : Data Primer Diolah, Tahun 2020

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan

Berdasarkan Tabel 4 terkait hasil penelitian nilai kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan perpustakaan, rata-rata setiap unsur dijawab dengan mutu pelayanan sangat baik (A) dan nilai rata-rata unsur sebanyak 3,48 dengan nilai konversi sebanyak 86,88. Berdasarkan 9 unsur pelayanan tersebut, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai rata-rata paling tinggi dengan mutu pelayanan sangat baik (A) hasil nilai konversi sebanyak 95,42 dengan rata-rata unsur sebanyak 3,82. Unsur berikutnya yang memiliki nilai rata-rata tinggi adalah pelayanan tanpa biaya nilai konversi sebanyak 92,08 dengan rata-rata unsur sebanyak 3,68. Unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah tetapi masih memiliki mutu pelayanan baik (B) adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai konversi sebanyak 80,83 dan rata-rata unsur sebanyak 3,23. Ditemukan 1 responden tidak mengisi unsur nomor 7 tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Persepsi responden terhadap unsur penanganan pengaduan dan saran memiliki nilai tertinggi. Hal ini memiliki arti bahwa petugas perpustakaan sangat responsif dan proaktif terhadap masukan, saran, dan kebutuhan pemustaka. Untuk pelayanan yang diberikan, Perpustakaan PPIKSN tidak memungut biaya pendaftaran atau biaya keterlambatan pengembalian buku. Sementara itu, persepsi responden paling rendah adalah kesesuaian persyaratan pelayanan, dimana pemustaka harus memenuhi baik persyaratan dalam pengurusan suatu jenis layanan perpustakaan, maupun persyaratan administratif. Pemustaka yang diperbolehkan meminjam bahan perpustakaan untuk dibawa pulang hanya pegawai BATAN saja.

Secara keseluruhan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur layanan Perpustakaan menunjukkan bahwa pelaksanaan Perpustakaan PPIKSN sudah sesuai dengan harapan pemustaka

selama ini dan pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Untuk meningkatkan mutu layanan, Perpustakaan PPIKSN melakukan *stock opname*, menambah konten e-repositori serta melakukan Kerja sama dengan PDDI LIPI. Kualitas layanan merupakan hasil penilaian pemustaka seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang diterima dari suatu penyedia layanan, baik penilaian terhadap sebagian unsur pelayanan maupun secara keseluruhan. Persepsi responden dianggap baik apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan, dan dilakukan secara konsisten oleh penyedia layanan maka kualitas layanan dianggap sudah baik (Rasyid, 2017). Kontak dengan pelanggan merupakan proses bisnis yang paling utama, kepuasan pelanggan menjadi kunci sukses. Kualitas layanan adalah salah satu tujuan utama untuk kepuasan pelanggan secara keseluruhan. (Minh et al., 2015).

Tabel 4. Hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah total	TM Bobot 1 A	KM Bobot 2 B	M Bobot 3 C	SM Bobot 4 D	Jumlah (4+5+6+7)	Jumlah X Bobot (hasil) (4x1)+(5x2)+(6x3)+(7x4)	Rata-rata unsur 9/8	Nilai Konversi (10x25)	Mutu Pelayanan
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	60	0	0	46	14	60	194	3,23	80,83	Baik
2	Kemudahan Prosedur Layanan	60	0	0	36	24	60	204	3,40	85,00	Sangat Baik
3	Waktu Pelaksanaan Pelayanan	60	0	1	29	30	60	209	3,48	87,08	Sangat Baik
4	Pelayanan Tanpa Biaya	60	0	0	19	41	60	221	3,68	92,08	Sangat Baik
5	Hasil Pelayanan	60	0	0	41	19	60	199	3,32	82,92	Sangat Baik
6	Kemampuan Petugas Layanan	60	0	0	33	27	60	207	3,45	86,25	Sangat Baik
7	Kesopanan Dan Keramahan Petugas	59	0	0	29	30	59	207	3,51	87,71	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	60	0	0	11	49	60	229	3,82	95,42	Sangat Baik
9	Kualitas Sarana Dan Prasaran	60	0	1	35	24	60	203	3,38	84,58	Sangat Baik
Jumlah			0	2	279	258	539	1.873	31,28	781,88	Sangat Baik
Rata-rata									3,48	86,88	Sangat Baik

Sumber :Data Primer Diolah, Tahun 2020

Berdasarkan Tabel 5, hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur kepuasan pemustaka, secara keseluruhan mutu kepuasan pemustaka memberikan nilai sebesar 3,21, mutu nilai B (Baik), dan nilai konversi sejumlah 80,34. Pemustaka memberikan nilai tertinggi sebesar 3.48 dengan nilai mutu A (Sangat Baik), dan nilai konversi 87,08, pemustaka menyatakan sangat puas terhadap perpustakaan karena telah menyediakan ruang baca yang nyaman. Selanjutnya, nilai terendah yang diperoleh adalah sebesar 2.81, mutu nilai B (Baik), dengan nilai konversi 70,34 pada unsur penilaian Informasi koleksi perpustakaan masih *up to date*. Nilai terendah lainnya adalah ketersediaan koleksi di perpustakaan, dimana responden memberikan nilai 2,90, mutu nilai B (Baik), nilai konversi 72,50.

Tabel 5. Kepuasan pemustaka yang diterima

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata Unsur	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan
1	2	3	4	5
1	Perpustakaan menyediakan ruang baca yang nyaman	3,48	87,08	Sangat Baik
2	Penerangan di ruang baca mencukupi di perpustakaan	3,18	79,58	Baik
3	Penyediaan locker dibutuhkan untuk kenyamanan saat berkunjung ke perpustakaan	3,38	84,58	Sangat Baik
4	Perpustakaan terbuka untuk aktivitas diskusi belajar	3,32	83,05	Sangat Baik
5	Kecepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan	3,22	80,42	Baik
6	Ketersediaan koleksi di perpustakaan memadai	2,90	72,50	Baik
7	Informasi koleksi perpustakaan up to date	2,81	70,34	Baik
8	Informasi yang di peroleh pada perpustakaan relevan	3,15	78,75	Baik
9	Katalog online/OPAC di perpustakaan membantu Saudara dalam penelusuran informasi	3,23	80,83	Baik
10	Layanan internet di perpustakaan membantu Saudara dalam mencari informasi yang Saudara butuhkan	3,45	86,25	Sangat Baik
Jumlah		32,14	803,39	Baik
Rata-rata		3,21	80,34	Baik

Sumber :Data Primer Diolah

Bobot Nilai Persepsi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan

Nilai persepsi IKM merupakan nilai bobot yang dihasilkan dari 9 unsur pelayanan seperti pada tabel 4. Setiap pertanyaan diberikan skor nilai bobot mulai dari 1 sampai 4. Perolehan data skor terendah adalah bobot 1 (A) dengan nilai persepsi tidak memuaskan, responden tidak ada yang memberikan jawaban skor 1 sehingga mendapatkan hasil 0 poin. Selanjutnya yang memberikan jawaban dengan nilai bobot 2 (B) dengan nilai persepsi kurang memuaskan sebanyak 2 responden terhadap unsur waktu pelaksanaan serta unsur kualitas sarana dan prasarana dengan nilai bobot, angka yang dihasilkan sebanyak 4 poin. Sementara itu, responden yang memberikan jawaban dengan nilai bobot 3 (C) dengan nilai persepsi memuaskan sebanyak 279, dengan nilai bobot yang dihasilkan sebanyak 837 poin. Selanjutnya, responden yang memberikan jawaban bobot 4 (D) dengan nilai persepsi sangat memuaskan terhadap 9 unsur pelayanan sebanyak 258 dengan nilai bobot yang dihasilkan sebanyak 1,032 poin. Secara keseluruhan bobot dari 9 unsur pelayanan sebanyak 539, sedangkan jumlah bobot yang dihasilkan sebanyak 1,873 poin. Penghitungan nilai bobot menggunakan rumusan $(Ax1)+(Bx2)+(Cx3)+(Dx4)$.

Persepsi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Perpustakaan Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan hasil IKM diperoleh data sebanyak 46 responden (76,67 %) mengatakan bahwa pemberian layanan Perpustakaan PPIKSN sesuai dengan persyaratan, 14 responden (23,33%) mengatakan sangat sesuai, sehingga jumlah bobot yang dihasilkan sebanyak 194 poin dengan perolehan nilai persentase sebanyak 10,36%. Nilai konversi yang diperoleh 80,83 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,23 dengan mutu pelayanan termasuk baik. Layanan perpustakaan diberikan kepada semua pengguna perpustakaan, tetapi untuk peminjaman hanya diperuntukan bagi pegawai BATAN yang otomatis merupakan anggota perpustakaan. Meski demikian, mahasiswa yang sedang bimbingan bisa meminjam dengan menggunakan akun pembimbingnya yang merupakan pegawai BATAN. Dalam proses peminjaman, pegawai BATAN cukup menunjukkan *badge* pada saat peminjaman. Kemudahan, proses administrasi yang diberikan kepada pemustaka tidak berbelit-belit dan persyaratannya dibuat secara sederhana. Persyaratan administratif menjadi anggota perpustakaan untuk setiap pegawai BATAN yang masih aktif hanya dengan menunjukkan *badge* pegawai, pemustaka dapat memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan.

Kemudahan Prosedur Layanan

Pada unsur kemudahan dalam prosedur layanan diperoleh bahwa sebanyak 36 responden (60%) menjawab mudah, dan 24 responden (40%) mengatakan sangat mudah, dengan perolehan jumlah bobot sebanyak 204 poin dengan perolehan nilai persentase sebanyak 10,89%. Nilai konversi yang diperoleh 85,00 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,40 dengan mutu pelayanan sangat baik. Dalam meningkatkan kepuasan pemustaka, Perpustakaan PPIKSN memberikan kemudahan pencarian dengan menggunakan katalog *online OPAC* sebagai alat untuk menelusur informasi. Diperoleh hasil analisis bahwa responden merasa puas dan mudah dalam pencarian informasi menggunakan katalog *online OPAC* dan memberikan nilai IKM 3,23.

Kepastian Jadwal Pelayanan

Layanan Perpustakaan PPIKSN dibuka setiap hari kerja Senin-Jumat. Sistem layanan yang diterapkan adalah sistem tertutup. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh jawaban responden yakni kadang-kadang tepat waktu 1 responden (1,67%), banyak tepatnya 29 responden (48,33%) selalu tepat 30 responden (50%), sehingga total perolehan jumlah bobot adalah 209 poin dengan persentase hasil bobot 11,16%, nilai konversi 87,08, dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,48 dengan mutu pelayanan sangat baik. Waktu buka layanan Perpustakaan PPIKSN sudah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Pustakawan bagian sirkulasi harus selalu *standby* untuk melakukan pelayanan kepada pengunjung yang datang. Penegakan disiplin petugas perpustakaan merupakan hal yang sangat penting dan menunjukkan kesungguhan Perpustakaan PPIKSN dalam memberikan pelayanan, serta konsisten sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

Pelayanan Tanpa Biaya

Perpustakaan PPIKSN tidak menetapkan biaya apapun kepada pemustaka, baik bagi pemustaka pegawai maupun tamu yang menggunakan fasilitas perpustakaan. Unsur pelayanan tanpa biaya dalam memberikan layanan kepada pemustaka mendapat jawaban responden sebanyak 19 responden (31,67%) yang mengatakan pelaksanaannya sesuai, dan 41 responden (68,33%) yang mengatakan sangat sesuai, sehingga diperoleh nilai bobot 221 dengan persentase hasil bobot sebesar 11,80%. Nilai konversi yang diperoleh 92,08 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai 3,68, serta mutu pelayanan termasuk sangat baik. Responden sangat puas terhadap layanan penggunaan akses internet *online* secara gratis, hasil IKM diperoleh sebesar 3,45.

Hasil Pelayanan yang Diminta dan Diterima Pemustaka

Kualitas layanan perpustakaan dapat dinilai dari permintaan layanan perpustakaan yang dapat memuaskan pemustaka. Kepuasan pemustaka dalam mendapatkan hasil layanan yang diinginkan dan sesuai dengan harapannya serta mendapat solusi dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Pemustaka yang puas mendapatkan hasil yang diinginkannya akan loyal terhadap perpustakaan dan diharapkan akan datang terus ke perpustakaan. Responden yang menjawab hasil layanan sesuai dengan yang diinginkan sebanyak 41 responden (68,33%) dan 19 responden (31,67%) mengatakan sangat sesuai dengan yang dibutuhkan. Nilai bobot yang dihasilkan sebesar 199 poin dengan persentase hasil bobot sebanyak 10,62%. Nilai konversi yang diperoleh 82,92 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai 3,32 dengan mutu pelayanan termasuk sangat baik. Para responden merasa puas terhadap hasil yang diterima dengan nilai bobot unsur tersebut rata-rata IKM sebesar 2,95. Informasi koleksi yang disediakan perpustakaan masih *up to date* dan masih relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, serta ketersediaan koleksi di perpustakaan masih memadai. Berdasarkan hasil analisis, pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diminta. Namun perpustakaan harus tetap berusaha agar dapat memberikan informasi yang lebih *up to date*, koleksi yang lebih relevan dengan perkembangan zaman, serta lebih memperhatikan ketersediaan koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Kemampuan Petugas Dalam Melakukan Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, unsur yang berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan layanan memperoleh persentase sebanyak 11,05%. Ada 33 responden (55%) yang menyatakan petugas layanan mampu, dan sebanyak 27 responden (45%) menyatakan petugas layanan sangat mampu, sehingga diperoleh nilai bobot 207 poin. Nilai konversi yang diperoleh 86,25 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan nilai 3,45, serta mutu pelayanan termasuk sangat baik. Pemustaka puas dengan kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan, dibuktikan dengan nilai IKM 3,22. Hasil IKM ini memberikan gambaran bahwa pustakawan melakukan layanannya dengan sangat baik sehingga informasi yang diminta sesuai dengan harapan pemustaka. Pustakawan harus bekerja secara profesional dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan secara terlatih dan penuh tanggung jawab (Mustika, 2017).

Kesopanan dan Keramahan Petugas

Dalam penilaian perilaku, dapat diketahui apakah perpustakaan dengan pustakawannya itu bekerja secara profesional atau tidak. Kepribadian yang tidak menyenangkan akan membuat pemustaka menjauh hingga enggan datang lagi ke perpustakaan. Kesopanan dan keramahan petugas merupakan unsur yang sangat penting dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Jawaban responden pada unsur ini memperoleh bobot dengan persentase sebanyak 11,05%. Responden yang menjawab sopan dan ramah sebanyak 29 responden (49,15%), dan responden yang menjawab sangat sopan dan sangat ramah sebanyak 30 responden (50,85%), dengan nilai bobot unsur sebanyak 207 poin. Nilai konversi yang diperoleh 87,71 dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,51 dengan mutu pelayanan sangat baik.

Penanganan Terhadap Pengaduan, Saran, dan Masukan

Hasil jawaban responden yang diperoleh atas unsur penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan memperoleh persentase bobot hasil sebanyak 12,23%. Responden yang menjawab berfungsi tapi kurang maksimal sebanyak 11 responden (18,33%) dan 49 responden (81,67%) lainnya menjawab dikelola dengan baik, sehingga mendapat nilai bobot sebanyak 229 poin. Nilai konversi yang diperoleh adalah 95,42, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 3,82, dan mutu pelayanan sangat baik. Berdasarkan hasil pengolahan data, responden merasa sangat puas atas penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang diberikan ke perpustakaan, selanjutnya pustakawan dengan cepat merespons atas masukan dari pemustaka.

Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan dalam rangka memberikan kenyamanan kepada pengunjung mendapat bobot nilai persentase sebanyak 10,84%. Responden yang menjawab cukup sebanyak 1 responden (1,67%), yang menjawab baik sebanyak 35 responden (58,33%), dan 24 responden (40%) menjawab sangat baik, diperoleh nilai bobot sebanyak 203 poin. Nilai konversi yang diperoleh adalah 84,58, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) rata-rata sebanyak 3,38, dan nilai mutu layanan sangat baik. Terkait kualitas sarana dan prasarana, perpustakaan telah melakukan pembenahan ruangan perpustakaan. Perpustakaan PPIKSN menghadirkan ruangan yang menyenangkan dan ruang baca yang nyaman bagi pemustaka. Perpustakaan PPIKSN juga terbuka untuk aktivitas diskusi dan belajar disertai dengan sistem penerangan yang memadai. Untuk kenyamanan pemustaka saat berkunjung, perpustakaan menyediakan *locker* sebagai tempat menyimpan barang-barang yang dibawanya.

Penutup

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan di Perpustakaan PPIKSN pada tahun 2020, dari 9 indikator unsur pelayanan diperoleh angka 86,88 dengan interval konversi IKM diantara 81,26-100,00 dan rata-rata unsur IKM sebesar 3,48, sehingga kualitas pelayanan berada pada

tingkat sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Perpustakaan PPIKSN termasuk dalam kategori sangat baik. Pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan dengan nilai mutu rata-rata sebesar 3,21. Unsur penanganan terhadap pengaduan, saran, dan masukan merupakan unsur nilai pelayanan tertinggi dengan nilai konversi sebesar 95,42 dan rata-rata unsur IKM sebesar 3,82, unsur ini termasuk dalam kategori mutu pelayanan sangat baik. Sementara itu, unsur dengan nilai indeks terendah adalah unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai konversi sebesar 80,83 dan rata-rata unsur IKM sebesar 3,23, tetapi angka ini masih berada pada kategori baik. Kedepannya, untuk mempertahankan kualitas layanan Perpustakaan PPIKSN harus memperhatikan unsur penilaian Kesesuaian Persyaratan Pelayanan sehingga akan meningkatkan kepuasan kepada pemustaka.

Daftar Pustaka

- Badan Tenaga Nuklir Nasional. (2017). *Peraturan Kepala Badan Tenaga Nuklir Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Publik*, p.3. Diakses 22 Oktober, 2020, dari https://jdih.batan.go.id/unduh/jdih/20170911145538_SalinanPerkaStandarPelayananPublik.pdf
- Damayanti, L.D., Suwena, K.R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Journal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/20048>
- Hapsari, R., Clemes, M. D., & Dean, D. (2017). The impact of service quality, customer engagement and selected marketing constructs on airline passenger loyalty. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 9(1), 21–40. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2016-0048>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2018). *Laporan Akhir Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik (IIPP) Pelayanan Perizinan Telekomunikasi, Direktorat Telekomunikasi*. Diakses 22 Oktober, 2020, dari https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Intern+et+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker
- Mamesah, G. A. (2020). Kecamatan Muara Bengkal Kabupaten Kutai Timur. *Administrasi Publik*, 1(1), 72–85. <http://ejurnal.untag-smd.ac.id/index.php/AP/article/view/4993>
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2017). Analisis indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan kepuasan kualitas pelayanan masyarakat di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *TRANSPARANSI : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(02), 184. <https://doi.org/https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>
- Minh, N. H., Thu Ha, N., Chi Anh, P., & Matsui, Y. (2015). The Relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: An Investigation in Vietnamese Retail Banking Sector. *Asian Social Science*, 11(10), 73–85. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n10p73>
- Mustika, P. (2017). Profesionalisme Pustakawan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 57, 27–35. <https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9097>
- Ngatini. (2018). Pelayanan prima : Upaya pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1), 53–70. <https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/11500>
- Ngo, M. V., & Nguyen, H. H. (2016). The Relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: An Investigation in Vietnamese retail banking sector. *Journal of Competitiveness*, 8(2), 103–116. <https://doi.org/10.7441/joc.2016.02.08>
- Pusat Pendayagunaan Informatika dan Kawasan Strategis Serpong. (2020). *PPIKSN BATAN Jalin Kerja Sama dengan Pusat Data dan Dokumentasi Ilmiah LIPI*. digilib.batan.go.id. Diakses 22 Oktober, 2020, dari <https://digilib.batan.go.id/ppiksn-batan-jalin-kerja-sama-dengan-pusat-data-dan-dokumentasi->

ilmiah-lipi/

- Rajapaksha, R. P. E. (2021). A Study on the impact of service quality on customer satisfaction (with Special Reference to ABC Hotel). *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 11(4), 43–59. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.11.04.2021.p11207>
- Rasyid, H. Al. (2017). Pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>
- Saputra, T. (2017). Kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (studi kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar). *Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 2(4), 89–100. <https://doi.org/0000-0002-5642-2339>
- Suandi. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Syardiansyah. (2017). Analisis indeks kepuasan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 638–648.
- Yunus. (2013). Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur tahun 2012. *Media Pustakawan*, 20(1), 9–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.37014/medpus.v20i1.896>