

KAJIAN KEPUASAN PEMUSTAKA LAYANAN PESAN ANTAR SILAKAN DALAM MASA PANDEMI COVID-19 DI PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO

Ide Yohane

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno, Blitar, Indonesia

ideyohane777@gmail.com

Diajukan : 23-09-2021 Direview : 07-04-2022 Direvisi : 15-07-2022 Diterima : 20-08-2022

ABSTRAK

Selama masa pandemi Covid-19, Perpustakaan Proklamator Bung Karno membuat inovasi baru dalam layanan peminjaman buku, Inovasi tersebut adalah layanan peminjaman buku menggunakan layanan pesan antar Silakan (Anda Pesan Kami Antarkan). Dengan layanan Silakan, diharapkan koleksi perpustakaan bisa dimanfaatkan oleh pemustaka secara optimal dan aman, serta mengurangi resiko penyebaran dan penularan Covid-19 di lingkungan perpustakaan. Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pesan antar Silakan dan Alat evaluasi pelayanan publik selama masa pandemi Covid-19. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Pemustaka sangat mengapresiasi dan memberi respon positif terhadap layanan pesan antar Silakan. Berdasarkan hasil survei layanan pesan antar Silakan, diketahui bahwa indeks kepuasan pemustaka yang dicapai adalah 3.765 (skala 4). Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan layanan pesan antar Silakan Perpustakaan Proklamator Bung Karno termasuk kategori A, yaitu persepsi kinerja pelayanan Sangat baik.

Kata kunci: Kepuasan pemustaka, Layanan pesan antar, Covid-19, Layanan *Online*

ABSTRACT

Perpustakaan Proklamator Bung Karno has made a new innovation in book lending service during Covid-19 pandemic. The innovation is a book delivery order system called Silakan. User can access library collections optimally and safely with Silakan. Moreover, it can reduce the risk of Covid-19 transmission and spread in the library. The aim of this research is to find out the level of satisfaction in using Silakan delivery order service and to be evaluation tool for public services during Covid-19 pandemic. The methodology of this research is qualitative. The uses are really appreciate and give positive response to Silakan delivery order service. Based on survey of Silakan delivery order service, the user satisfaction index is 3,765 (scale 4). The result is that the quality of Silakan delivery order service is category A, which means that the perception of its performance is very good.

Keywords: *User satisfaction, Delivery order service, Covid-19, online service*

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 memberikan dampak besar terhadap semua lini kehidupan. Tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat, tetapi juga berdampak pada pendidikan, dan kondisi sosial-ekonomi masyarakat. Sejak tanggal 2 Juli 2021, Presiden Jokowi memberlakukan pembatasan pergerakan sosial dengan menerapkan Pembatasan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) untuk menekan penyebaran dan penularan

Covid-19. Selain itu pemerintah menggalakan program vaksinasi Covid-19 sebagai upaya mempercepat tercapainya *herd immunity*. Hingga perbulan September 2021, program pemerintah berhasil menekan penyebaran dan penularan Covid-19. Hal ini ditunjukkan dengan kasus Covid-19 di Indonesia terus melandai, yaitu angka positif Covid-19, kasus aktif, dan kasus kematian berhasil mengalami penurunan yang signifikan. Sebelumnya tanggal 15 Juli 2021, tercatat angka positif harian tertinggi selama masa

pandemi yaitu kasus positif Covid-19 mencapai 59.066 orang dengan jumlah kematian sebanyak 1.312 jiwa.

Menyikapi kondisi di atas, semua instansi pemerintah melakukan adaptasi dan membuat inovasi terhadap semua aktivitas normal, termasuk kegiatan perpustakaan. Perpustakaan harus mampu membuat inovasi untuk mengurangi resiko penyebaran dan penularan Covid-19 di lingkungan perpustakaan. Selama masa pandemi Covid-19, Perpustakaan Proklamator Bung Karno membuka layanan *onsite* terbatas dengan menerapkan protokol kesehatan. Selain penerapan layanan *onsite* terbatas, Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga membuat inovasi baru dalam layanan peminjaman buku. Inovasi ini bertujuan untuk pencegahan penularan Covid-19 dengan meminimalisir kontak langsung antara pemustaka dengan petugas perpustakaan.

Adapun inovasi tersebut adalah peminjaman buku menggunakan layanan pesan antar Silakan (Anda Pesan Kami Antarkan). Dengan inovasi layanan pesan antar ini, koleksi bahan pustaka Perpustakaan Proklamator Bung Karno bisa dimanfaatkan oleh pemustaka secara optimal dan aman sesuai protokol kesehatan sehingga perpustakaan tidak menjadi klaster baru penularan dan penyebaran Covid-19. Melalui layanan pesan antar Silakan, pemustaka bisa meminjam buku dari rumah tidak perlu datang ke perpustakaan dan buku yang dipesan akan dikirim ke rumah (alamat) pemustaka.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Kepuasan Pemustaka

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan pemustaka kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan pemustaka pengguna layanan. Survei Kepuasan pemustaka adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil dari pengukuran dari kegiatan survei kepuasan pemustaka berupa angka yang disebut dengan indeks kepuasan pemustaka.

Dalam Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017, unsur-unsur layanan yang menjadi dasar dalam

menentukan kualitas pelayanan umum setidaknya terdapat 9 unsur, yaitu

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sasaran

1. Mendorong partisipasi pemustaka sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan publik.

Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan pemustaka, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan pemustaka harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh pemustaka.
2. **Partisipatif.** Dalam melaksanakan survei kepuasan pemustaka harus melibatkan peran serta pemustaka dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan pemustaka harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan.** Survei kepuasan pemustaka harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan.** Pelaksanaan survei kepuasan pemustaka harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas.** Dalam melakukan survei kepuasan pemustaka, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

b. Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Nasional Republik Indonesia di bidang perpustakaan yang berkedudukan di Kota Blitar.

Diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia Megawati Sukarnoputri pada tanggal 3 Juli 2004. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor : 05 Tahun 2020 tanggal 26 Juni 2020, ditetapkan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Ditetapkannya Undang Undang No. 43 tahun 2007 menunjukkan semakin pentingnya peran Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam menyediakan informasi serta mentransformasikan ilmu pengetahuan, nilai, ajaran dan ideologi kepada masyarakat dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, meningkatkan kesejahteraan hidup, meningkatkan kesadaran berbangsa dan bernegara serta mengembangkan dan melestarikan ide Nasionalisme Indonesia. Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang letaknya berdampingan dengan Makam Bung Karno diharapkan keberadaannya mampu memberikan fakta sejarah dan menjadi bukti otentik tentang perjuangan Bung Karno. Adapun koleksi yang akan dikembangkan terdiri dari koleksi inti yaitu karya Bung Karno, karya tentang Bung Karno, dan buku yang dibaca oleh Bung Karno baik dalam bentuk karya tulis, karya cetak, karya rekam, dan bentuk lainnya serta didukung koleksi penunjang antara lain tentang filsafat, sejarah, geografi, kebudayaan, peradaban, adat, dan etnis nusantara.

Menurut jenisnya Perpustakaan Proklamator Bung Karno termasuk perpustakaan khusus, yang berperan meningkatkan budaya dan peradaban Indonesia melalui pemikiran dan tindakan orang-orang besar. Menyadari akan tanggung jawab sebagai perpustakaan khusus tersebut sebagai salah satu institusi turut berperan dalam pembentukan karakter bangsa, maka Perpustakaan Proklamator Bung Karno berusaha melengkapi sumber-sumber informasi untuk melestarikan, mengkaji, mengaplikasikan pemikiran-pemikiran Bung Karno terutama dalam pencerahan suatu bangsa yang merdeka dan berkelanjutan keberadaannya.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pelayanan Informasi, Promosi, dan Kerjasama Perpustakaan menyelenggarakan fungsi :

1. Pelaksanakan urusan layanan koleksi khusus.
2. Pelaksanaan urusan layanan koleksi umum.

3. Pelaksanaan urusan layanan referensi, e-resource, promosi dan kerjasama.
4. Pelaksanaan urusan layanan galeri dan kunjungan
5. Pelaksanaan urusan layanan keanggotaan dan serial
6. Pelaksanaan urusan layanan perpustakaan keliling dan *bukloan*.

Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan beragam jenis layanan kepada pemustaka, antara lain : (1). Layanan Keanggotaan; (2). Layanan Koleksi Khusus Bung Karno; (3). Layanan Koleksi Umum; (4). Layanan Memorabilia dan (5). Layanan Informasi dan Pengaduan.

Layanan umum koleksi buku

Layanan umum koleksi buku Perpustakaan Proklamator Bung Karno berada di tiga lantai, yaitu:

1. Lantai 2 Gedung Timur;
Lantai 2 Gedung Timur merupakan ruang penyimpanan dan ruang baca untuk koleksi dengan nomor kelas 000 – 699. Koleksi yang tersedia di lantai ini meliputi: koleksi karya umum, koleksi ilmu komputer, koleksi tentang metodologi penelitian, koleksi ilmu filsafat, koleksi ilmu sosial, koleksi mengenai bahasa, koleksi ilmu murni (sains), koleksi ilmu terapan (budidaya tanaman, beternak hewan, resep masakan, bisnis, manajemen, dll),
2. Lantai 2 Gedung Barat;
Lantai 2 Gedung Barat adalah ruang penyimpanan dan ruang baca untuk koleksi dengan nomor kelas 700 – 899. Koleksi yang tersedia di lantai ini meliputi: koleksi tentang kesenian dan olahraga, koleksi kesusasteraan (fiksi Indonesia, fiksi luar negeri, antologi puisi, dll),
3. Lantai 1 Gedung Timur;
Lantai 1 Timur merupakan ruang penyimpanan dan ruang baca untuk koleksi dengan nomor kelas 900. Koleksi yang tersedia di lantai ini meliputi: ilmu sejarah, biografi serta geografi.

Layanan sirkulasi di masa pandemi Covid-19

Selama masa pandemi Covid-19, Perpustakaan Proklamator Bung Karno membuka layanan *onsite* terbatas dengan menerapkan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19. Layanan peminjaman

buku menggunakan dua cara, yaitu peminjaman buku secara *onsite* dan peminjaman buku *online* menggunakan aplikasi *WhatsApp* (*Wa*).

1. Peminjaman buku secara *onsite*

Pemustaka yang memulai penelusuran kebutuhan sumber informasi, mencari kebutuhan bahan pustakanya melalui pangkalan data yang tersedia melalui OPAC secara *online*, setelah mendapatkan bahan pustaka yang dibutuhkan, pemustaka akan menulis di kertas pemesanan buku yang telah disediakan dan menyerahkan kepada pustakawan. Selanjutnya pustakawan akan mencarikan dan mengambil koleksi tersebut di rak penyimpanannya dan akan memproses peminjaman bukunya di aplikasi inlis. Namun bila buku yang dipesan pemustaka tidak tersedia, pustakawan akan menawarkan bantuan mencarikan bahan yang terkait atau relevan dengan bahan yang dibutuhkan.

2. Pemesanan buku *online* menggunakan aplikasi *WhatsApp* (*Wa*)

Selain penerapan layanan *onsite* terbatas sesuai protokol kesehatan, Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga melaksanakan inovasi baru dalam layanan peminjaman buku untuk pencegahan penyebaran dan penularan baru Covid-19. Adapun inovasi layanan tersebut adalah :

a) Pemesanan buku dengan layanan Solasi, yaitu layanan Anda Pesan Kami Siapkan.

Melalui layanan Anda Pesan Kami Siapkan (Solasi), pemustaka bisa memesan buku dan memperpanjang buku dengan menggunakan fasilitas *WhatsApp* (*Wa*). Pemustaka memesan buku dari rumah, kemudian pemustaka tinggal datang ke perpustakaan untuk mengambil buku pesannya karena buku pesanan pemustaka sudah disiapkan terlebih dahulu oleh petugas perpustakaan. Selain pemesanan buku menggunakan aplikasi *WhatsApp* (*Wa*), pemustaka juga bisa memperpanjang masa pinjam buku dari rumah.

b) Peminjaman buku dengan layanan pesan antar Silakan (Anda Pesan Kami Antarkan).

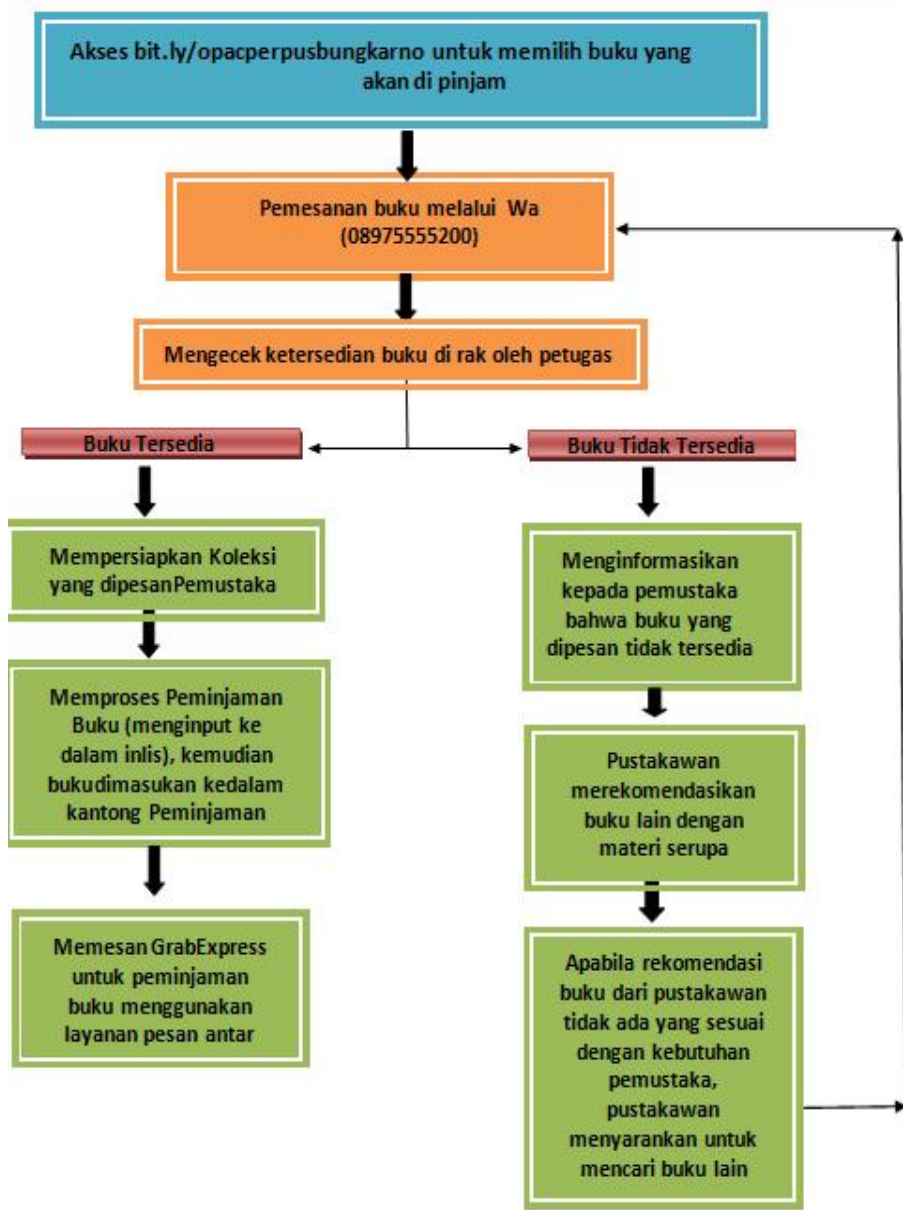
Dengan layanan pesan antar Silakan, pemustaka bisa meminjam buku dari rumah menggunakan aplikasi *WhatsApp*, dan buku yang dipesan akan dikirim

kerumah pemustaka tanpa dipungut biaya.

Layanan Pesan Antar Silakan

Inovasi layanan pesan antar Silakan diresmikan oleh Dra. Janti Suksmarini, MM, Kepala Perpustakaan Proklamator Bung Karno pada tanggal 22 Oktober 2020. Pada awalnya layanan Silakan hanya melayani anggota perpustakaan yang ber-KTP Blitar Kota saja, dan

setiap hari peminjaman dibatasi untuk 5 pemustaka. Namun seiring dengan minat dan antusias pemustaka terhadap layanan Silakan, maka program layanan Silakan diperluas penggunaannya tidak hanya untuk anggota perpustakaan yang ber-KTP Blitar kota saja tapi juga anggota perpustakaan yang ber-KTP Blitar kabupaten juga, dan setiap hari peminjaman dibatasi untuk 20 pemustaka.



Gambar 1. Alur layanan pesan antar Silakan Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Layanan pesan antar Silakan sangat diapresiasi oleh pemustaka karena mereka merasa sangat terbantu khususnya dalam proses belajar daring selama masa pandemi. Pemustaka juga memberi respon positif pada

layanan ini karena mengurangi resiko kerumunan pada masa pandemi dan menghemat

waktu dalam meminjam buku. Pemustaka merasa puas dan dimudahkan, karena buku

yang mereka pinjam akan diantar ke rumah tanpa dipungut biaya sama sekali (gratis). Dari data laporan statistik layanan koleksi umum tahun 2021, menunjukkan adanya peningkatan jumlah pemustaka dan jumlah buku terpinjam melalui layanan pesan antar Silakan setiap bulannya.



Gambar 2. Pemustaka meminjam buku menggunakan layanan Silakan

METODE PENELITIAN

a. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Analisis data dilakukan dengan mempergunakan laporan hasil survey layanan pesan antar Silakan Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Media yang digunakan adalah survei *online* dengan menggunakan *Google Form* pada tautan <https://s.id/SurveySilakan>.

b. Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian dilakukan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar, di jalan Kalasan No. 1 Kota Blitar, Jawa Timur.

c. Waktu Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan mulai dari tanggal 15 Mei – 29 Juni 2021.

d. Sampel/responden

Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang terdiri dari pelajar, mahasiswa, PNS dan umum yang telah memanfaatkan layanan pesan antar Silakan. Untuk menentukan jumlah sampel, maka digunakan rumus Taro Yamane /Slovin (Ridwan, 2005:hal 65) berikut ini:

$$n = \frac{Nt}{Nd^2 + 1}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi yang diketahui

d : Batas toleransi tingkat kesalahan (pada penelitian ini mengambil tingkat kesalahan 10% atau 0.1)

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 100 responden

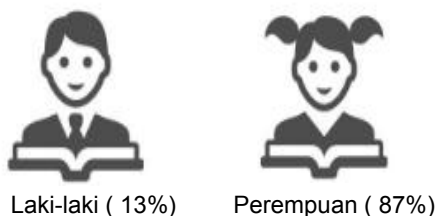
HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil responden

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 100 responden. Responden tersebut adalah pemustaka yang sudah terdaftar menjadi anggota Perpustakaan Proklamator Bung Karno dan yang telah memanfaatkan layanan pesan antar Silakan.

Jenis Kelamin

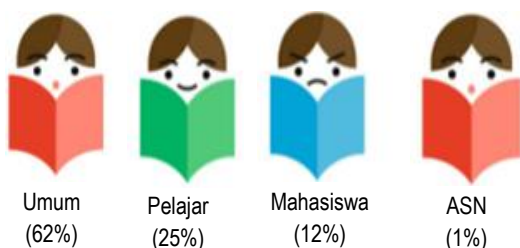
Berdasarkan jenis kelamin, dari 100 responden diketahui 87% atau 87 orang berjenis kelamin perempuan dan 13% atau 13 orang berjenis kelamin laki-laki. Berikut ini tampilan dalam bentuk gambarnya:



Gambar 3. Jenis kelamin responden

Kelompok Pemustaka

Sebagian besar responden dalam survei ini adalah umum sebesar 62% atau 62 orang. Kedua adalah kelompok pelajar sebesar 25% atau 25 orang, ketiga kelompok mahasiswa sebesar 12% atau 12 orang, dan keempat kelompok ASN 1 % atau 1 orang.



Gambar 4. Kelompok responden

Instrumen survei

Untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka melalui survei, maka digunakan daftar pertanyaan sebagai instrumen/alat bantu pengumpulan data. Pertanyaan survei berupa soal pilihan ganda, responden diminta menjawab pertanyaan survei dengan memilih salah satu dari pilihan jawaban yang tersedia

sesuai dengan penilaian/pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Variabel survei

Variabel-variabel yang terdapat dalam kuesioner memuat informasi penilaian atas kualitas layanan. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1). tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2). kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3). baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4). sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Analisis data

Setiap pertanyaan dalam skala Likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata2 tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai survey kepuasan pemustaka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai indeks kepuasan pemustaka dan mengacu pada pengelompokan kinerja unit pelayanan berdasarkan PermenPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagaimana Tabel berikut ini :

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00– 2,5996	25,00– 64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65,00– 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644–3,532	76,61– 88,30	B	Baik
4	3,5324– 4,00	88,31–100,00	A	Sangat baik

Hasil penilaian survey kepuasan pemustaka

Berdasarkan hasil penilaian survei kepuasan pemustaka dengan 100 responden menghasilkan indeks kepuasan sebesar 3.765 pada skala 4 atau nilai SKM yang dicapai adalah 94.125. Dengan demikian berdasarkan kategori yang ada di Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan layanan pesan antar Silakan Perpustakaan Proklamator Bung Karno mendapatkan katagori A, yaitu persepsi kinerja pelayanan Sangat Baik.



Hasil rincian pernyataan dalam penilaian survei kepuasan pemustaka Silakan

Tabel 2. Penilaian survei kepuasan pemustaka Silakan

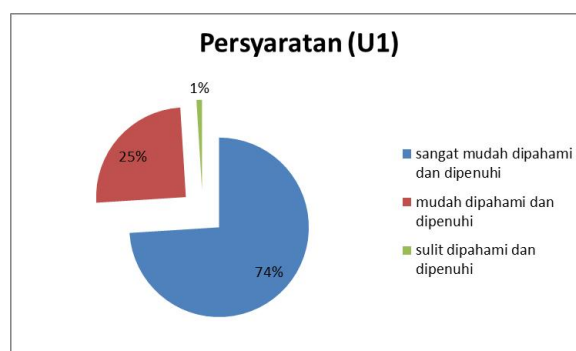
No.	Indikator	Nilai	Kategori
1	Persyaratan (U1),	3.73	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2),	3.71	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian (U3),	3.68	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif (U4)	3.93	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)	3.87	Sangat Baik
6	Kebutuhan Informasi (U6)	3.68	Sangat Baik
7	Kompetensi Pustakawan (U7),	3.78	Sangat Baik
8	Perilaku Pustakawan (U8),	3.78	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana (U9),	3.84	Sangat Baik
10	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U10)	3.65	Sangat Baik

Uraian mengenai unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut :

a) Persyaratan (U1).

Pernyataan tersebut diwakili oleh pertanyaan: *“Apakah persyaratan layanan pesan antar Silakan mudah dipahami dan dipenuhi?”*

Hasil survei ini menunjukkan 74 % responden menyatakan persyaratan layanan pesan antar Silakan sangat mudah dipahami dan dipenuhi, 25 % responden menyatakan mudah dipahami dan dipenuhi, 1 % menyatakan sulit dipahami dan dipenuhi.



Gambar 5. Diagram hasil survei untuk Persyaratan

Mayoritas responden menyatakan persyaratan meminjam buku menggunakan layanan pesan antar Silakan mudah dipahami dan dipenuhi. Namun demikian ada yang menjadi perhatian yaitu adanya salah satu responden yang menyatakan persyaratan.

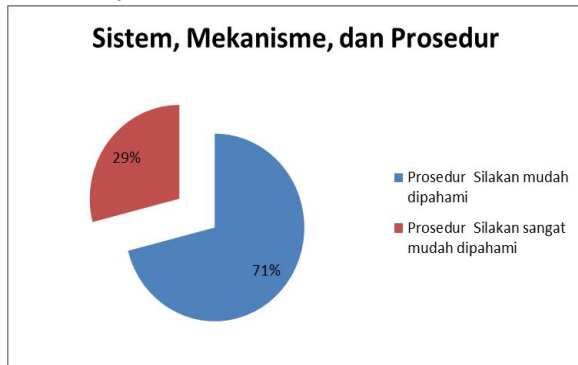
Hal tersebut mungkin terjadi karena ada miskomunikasi antara petugas yang memberikan informasi tentang persyaratan layanan Silakan kepada pemustaka, atau bisa jadi pemustaka yang salah menangkap informasi yang disampaikan oleh petugas. Untuk kedepannya, diharapkan petugas memberikan informasi yang lengkap dan mudah dimengerti oleh pemustaka agar dapat meminimalisir misinformasi.

b) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2).

Pernyataan tersebut dapat diwakili dari pertanyaan berikut ini: *“Prosedur peminjaman buku menggunakan layanan pesan antar Silakan mudah dipahami?”*

Hasilnya adalah 71% responden menyatakan prosedur peminjaman buku menggunakan layanan pesan antar Silakan sangat mudah

dipahami, dan 29% responden menyatakan mudah dipahami.



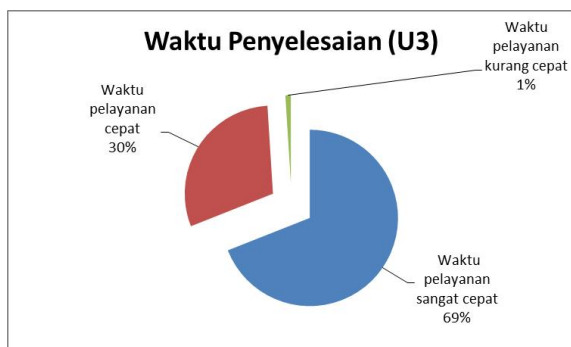
Gambar 6. Diagram hasil survei untuk Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

c) Waktu Penyelesaian (U3).

Pernyataan tersebut dapat diwakili dari pertanyaan kuesioner berikut ini:

“Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pesan antar Silakan?”

Hasil survei menunjukkan bahwa 69% responden menyatakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan pesan antar Silakan sangat cepat, 30% responden menyatakan cepat, dan 1% responden menyatakan kurang cepat.



Gambar 7. Diagram hasil survei untuk Waktu Penyelesaian

Hasil survei menunjukkan sebagian besar responden menyatakan waktu penyelesaian pelayanan Silakan adalah sangat cepat. Namun demikian terdapat 1 responden yang menyatakan bahwa waktu penyelesaian pelayanan kurang cepat. Hal ini perlu mendapat perhatian. Beberapa usulan dari responden terkait unsur kecepatan pelayanan yang perlu

diperhatikan dan ditindaklanjuti, antara lain adalah sebagai berikut :

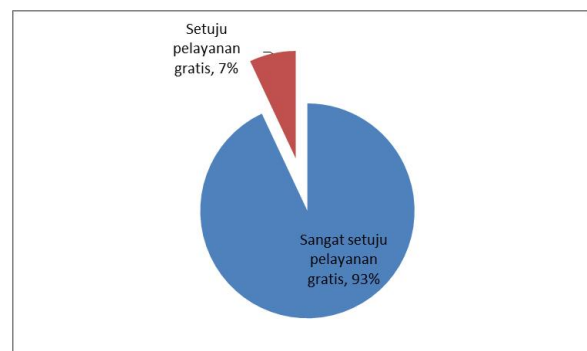
1. Kecepatan saat menuliskan buku di katalog *online* (OPAC) terkadang sangat lambat. Hal ini dimungkinkan karena jaringan internet sering lambat bahkan error, sehingga OPAC tidak bisa diakses. Oleh karena itu perlu dicari penyebab dan solusi untuk permasalahan ini.
2. Biasanya saat pengecekan ketersediaan dan pengambilan buku pesanan pemustaka dirak membutuhkan waktu agak lama. Hal ini mungkin terjadi pada saat banyak pemesanan buku via WA, sehingga kecepatan pelayanan menurun. Namun demikian, hal ini menjadi perhatian dan akan diperbaiki demi peningkatan kualitas pelayanan pada pemustaka.

d) Biaya/Tarif (U4).

Pernyataan tersebut bisa diwakili oleh pertanyaan sebagai berikut:

“Apakah layanan pesan antar Silakan adalah pelayanan gratis (tidak dipungut biaya)?”

Hasil yang didapat dari survei menunjukkan bahwa 93% responden menyatakan sangat setuju dan 7% menyatakan setuju mereka mendapat pelayanan gratis.



Gambar 8. Diagram hasil survei untuk Biaya/Tarif

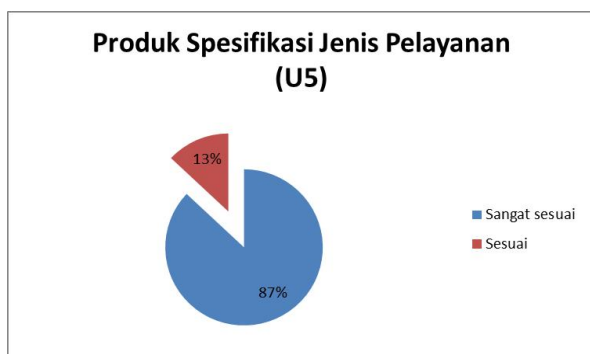
Pengguna layanan pesan antar Silakan merasa sangat puas dan terbantu karena kemudahan fasilitas peminjaman buku yang diantar ke rumah tanpa dipungut biaya sama sekali. Pemustaka merasa beruntung bisa meminjam buku dari rumah tanpa harus mengeluarkan uang.

e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5),

Pernyataan tersebut dapat diwakili dengan pertanyaan berikut ini :

“Bagaimana pendapat Saudara apakah buku yang diterima pengguna layanan Silakan sesuai dengan pemesanan buku pada chat WhatsApp?”

Hasil survei menunjukkan bahwa 87% responden menyatakan sangat sesuai dan 13% responden menyatakan sesuai.



Gambar 9. Diagram hasil survei untuk Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

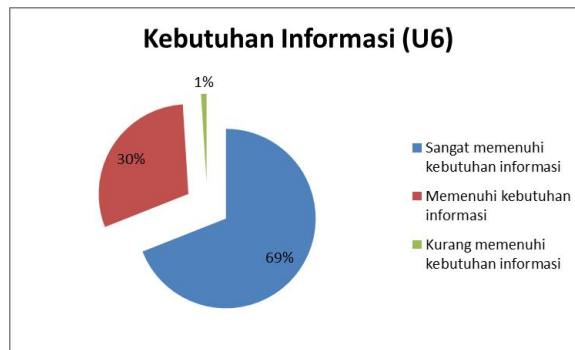
Angka persentase di atas menunjukkan bahwa produk/buku yang diterima pengguna layanan Silakan selalui sesuai dengan pemesanan buku pada chat *WhatsApp* yang dikirim oleh pemustaka. Apabila ada pesanan buku pemustaka yang dibutuhkan tidak tersedia karena kurangnya ketersediaan koleksi buku, maka petugas akan merekomendasikan buku lain yang materinya atau mirip dengan buku yang diminta pemustaka.

f) Kebutuhan Informasi (U6),

Pernyataan tersebut bisa diwakili oleh pertanyaan survei berikut ini:

“Bagaimana pendapat Saudara tentang koleksi yang ada, apakah telah memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan?”

Hasil survei menunjukkan bahwa 69% responden menyatakan sangat memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan, 30% responden menyatakan memenuhi, 1% respon menyatakan kurang memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan



Gambar 10. Diagram hasil survei untuk kebutuhan Informasi

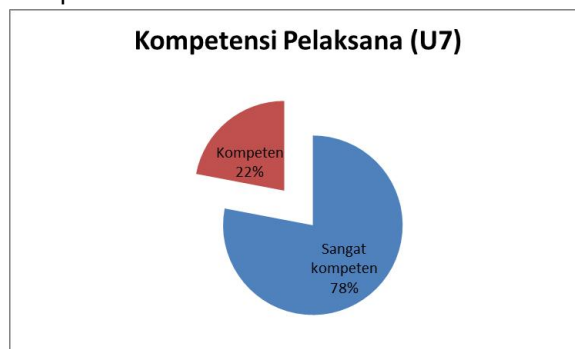
Hasil survei di atas menunjukkan adanya 1 responden yang menyatakan koleksi yang ada kurang memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan. Agar dapat terus meningkatkan pelayanan pada pemustaka, ada banyak saran dari responden yang perlu diperhatikan, yaitu rata-rata mereka mengeluhkan kurang lengkapnya koleksi buku di layanan. Koleksi buku yang perlu diadakan sesuai kebutuhan pemustaka antara lain buku-buku tentang : motivasi/filsafat, agama, pendidikan, referensi, buku berbahasa asing, dan buku kuno. Akan lebih efektif bila diadakan survei kebutuhan buku pemustaka sebelum dilaksanakan pengadaan buku pada tahun berikut.

g) Kompetensi Pelaksana (U7),

Pernyataan tersebut dapat diwakili oleh pertanyaan dalam kuesioner berikut ini:

“Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan pustakawan dalam pelayanan?”

Berdasarkan hasil survei menunjukkan bahwa 78% responden menyatakan sangat kompeten dan 22% reponden menyatakan pustakawan kompeten.



Gambar 11. Diagram hasil survei untuk kompetensi Pelaksana

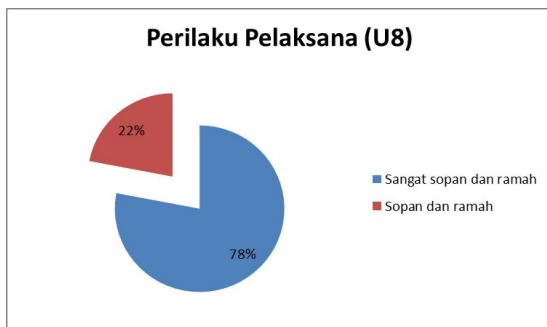
Dari hasil survei tersebut perlu diapresiasi dan terus ditingkatkan, terutama dalam hal kecepatan pelayanan dan kemampuan pustakawan untuk memberikan informasi dan berdiskusi dengan pemustaka.

h) Perilaku Pelaksana (U8),

Pernyataan tersebut dapat diwakili dari pertanyaan dalam kuesioner berikut ini:

“Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku pustakawan dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?”

Hasil survei menunjukkan bahwa 78% responden menyatakan sangat sopan dan ramah, dan 22% responden menyatakan sopan dan ramah.



Gambar 12. Diagram hasil survei untuk Perilaku Pelaksana

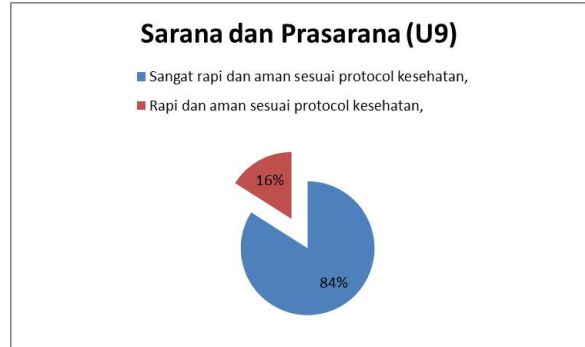
Petugas agar mempertahankan pelayanan prima kepada pemustaka. Petugas selalu melayani dengan sopan, ramah dan murah senyum.

i) Sarana dan Prasarana (U9),

Pernyataan tersebut dapat diwakili dari pertanyaan dalam kuisioner berikut ini:

“Bagaimana pendapat Saudara buku yang diantarkan ke pengguna layanan pesan antar Silakan terjamin dalam kondisi rapi dan aman sesuai protokol kesehatan(di bungkus kantong)?”

Hasil survei menunjukkan bahwa 84% responden menyatakan sangat rapi dan aman sesuai protokol kesehatan, 16% responden menyatakan rapi dan aman sesuai protokol kesehatan.



Gambar 13. Diagram hasil survei untuk Sarana dan Prasarana

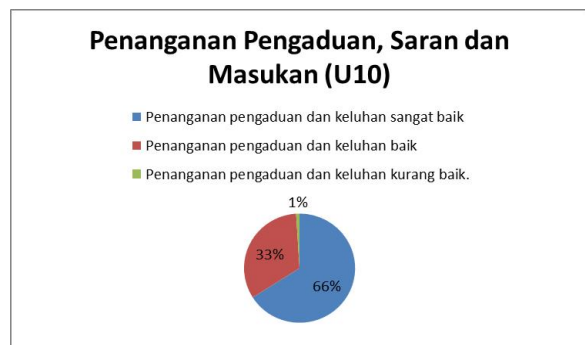
Selama masa pandemi Covid-19, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan petugas untuk meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, yaitu bahan pustaka bisa dimanfaatkan/dipinjam pemustaka secara optimal namun harus memenuhi protokol kesehatan agar tidak terjadi penyebaran dan penularan virus Covid-19. Oleh karena itu agar buku bisa sampai ke pemustaka dengan aman maka buku dibungkus dengan kantong plastik khusus.

j) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U10),

Pernyataan tersebut dapat diwakili oleh pertanyaan dalam kuesioner berikut ini:

“Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan keluhan dari pengguna layanan pesan antar Silakan?”

Hasil survei menunjukkan bahwa 66% responden menyatakan penanganan pengaduan dan keluhan sangat baik dan 33% menyatakan penanganan pengaduan dan keluhan baik dan 1% responden menyatakan penanganan pengaduan dan keluhan kurang baik.



Gambar 14. Diagram hasil survei untuk Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hal yang perlu diperhatikan adalah mempromosikan tentang adanya layanan pengaduan, mengingat ada beberapa responden yang belum mengetahui keberadaan dan fungsi dari pelayanan pengaduan.

KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil survei layanan pesan antar Silakan Perpustakaan Proklamator Bung Karno tahun 2021 diketahui bahwa indeks kepuasan pemustaka yang dicapai adalah 3.765 (skala 4) atau nilai SKM yang dicapai adalah 94.125. Sesuai Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017, berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan layanan pesan antar Silakan Perpustakaan Proklamator Bung Karno termasuk kategori **A**, yaitu persepsi kinerja pelayanan **sangat baik**. Hal ini perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi melaksanakan tugas pokok dan fungsi serta kewenangan bidang tugas guna meningkatkan kinerja dan kualitas dalam memberikan pelayanan terbaik bagi pemustaka.
2. Indeks kepuasan pemustaka layanan pesan antar Silakan Perpustakaan Proklamator Bung Karno aspek tertinggi pada parameter Biaya/tarif yang mendapat skor 3.93 yang berarti sangat baik. Pengguna layanan pesan antar Silakan merasa sangat puas dan terbantu karena kemudahan fasilitas peminjaman buku yang diantar ke rumah tanpa dipungut biaya sama sekali. Sedangkan Indeks kepuasan pemustaka layanan pesan antar Silakan Perpustakaan Proklamator Bung Karno aspek terendah terdapat pada parameter Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yang mendapat skor 3.65 yang berarti masih sangat baik.

Rekomendasi

Sesuai hasil survei layanan pesan antar Silakan Perpustakaan Proklamator Bung Karno tahun 2021, direkomendasikan untuk:

- 1) Persyaratan (U1), memperjelas dan menyatukan informasi yang disampaikan

kepada pemustaka baik secara online maupun tidak agar tidak terjadi kerancuan informasi yang diterima.

- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2), perlu ditingkatkan untuk sosialisasi misalnya bisa melalui media informasi resmi Perpustakaan Proklamator Bung Karno (media sosial), brosur atau status WA (nomor hotline Silakan) terkait dengan prosedur peminjaman menggunakan layanan Silakan.
- 3) Waktu Penyelesaian (U3), perlunya menjaga jaringan internet agar selalu stabil (tidak error/lambat), sehingga OPAC bisa diakses pemustaka dan aplikasi inlis lite juga bisa digunakan petugas dengan baik.
- 4) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5), petugas memastikan dan menyiapkan buku yang dipesan pengguna layanan Silakan sesuai dengan pemesanan pada chat WhatsApp yang dikirim oleh pemustaka. Apabila ada pesanan buku pemustaka yang dibutuhkan tidak tersedia karena kurangnya ketersediaan koleksi buku, maka petugas akan merekomendasikan buku lain yang materinya atau mirip dengan buku yang diminta pemustaka.
- 5) Kebutuhan Informasi (U6), koleksi buku yang perlu diadakan sesuai kebutuhan pemustaka antara lain buku-buku tentang : motivasi/filsafat, agama, pendidikan, referensi, buku berbahasa asing, dan buku kuno. Mungkin akan lebih efektif bila diadakan survei atau polling kebutuhan buku pemustaka sebelum diadakan pengadaan buku pada tahun berikut.
- 6) Perilaku Pelaksana (U8), perlunya peningkatan skill petugas tentang cara berkomunikasi dengan pemustaka.
- 7) Sarana dan Prasarana (U9), Selama masa pandemi *Covid-19*, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan petugas untuk meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, yaitu bahan pustaka bisa dimanfaatkan/dipinjam pemustaka secara optimal namun harus memenuhi protokol kesehatan agar tidak terjadi penyebaran dan penularan virus *Covid-19*. Oleh karena itu agar buku bisa sampai ke pemustaka dengan aman maka buku dibungkus dengan kantong plastik khusus

8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U10), mempromosikan tentang adanya layanan pengaduan, mengingat ada beberapa pemustaka yang belum

mengetahui keberadaan dan fungsi dari pelayanan pengaduan

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Pemerintah. 2017. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kementerian PAN RB. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah. 2012. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Arikunto, Suharsimi. 2005, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta. LKis.
- Muslim, Budiman. "Layanan Delivery Pustaka (De_Tak) Inovasi Layanan Perpustakaan Umum." *Media Pustakawan* 22, no. 4 (2015): 10.
- Emzir. 2018. *Metodologi penelitian kualitatif : analisis data*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Tohirin. 2012. *Metode penelitian kualitatif dalam pendidikan dan bimbingan konseling : pendekatan praktis untuk peneliti pemula dan dilengkapi dengan contoh transkrip hasil wawancara serta model penyajian data*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Musa ddk, M. *Analisis Implementasi Layanan Jamila*
- Sutopo, H.B. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta. UNS Press
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

