

# KAJIAN INDEKS KEPUASAN INSAN OMBUDSMAN PENGGUNA LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA KURUN WAKTU 2019-2020

**Damaji Ratmono**  
Ombudsman Republik Indonesia

## Abstrak

Kajian ini membahas mengenai Indeks Kepuasan Insan Ombudsman pengguna layanan perpustakaan atas layanan perpustakaan Ombudsman RI kurun waktu selama tahun 2019 sampai dengan tahun 2020. Kajian ini nantinya bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis indeks kepuasan insan ombudsman atas layanan perpustakaan di perpustakaan Ombudsman RI sehingga perpustakaan Ombudsman dapat membuat strategi untuk meningkatkan kepuasan pemustaka terutama dari kalangan insan ombudsman.

Kajian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara yaitu disebarakan secara daring (*online*) melalui *e-survei* kepada insan ombudsman selaku pengguna perpustakaan Ombudsman. Penentuan jumlah responden dipilih berdasarkan tabel Sampel Morgan dan Krejcie yang terdapat di dalam pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik Nomor 14 tahun 2017 yang diterbitkan Kemenpan RB, sehingga dengan total jumlah pengunjung dari kalangan insan ombudsman di kantor pusatnya di Jakarta yaitu sebanyak rata-rata 100 orang pertahun maka jumlah sampel yang didapat adalah sebanyak 80 orang responden.

Pada kajian ini ditemukan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat/Insan Ombudsman atas layanan perpustakaan di perpustakaan Ombudsman RI yaitu mendapatkan kategori baik dengan nilai sebesar 3,23 atau jika dikonversikan menjadi 80,63.

Dalam kajian ini terdapat dua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif layanan yang mendapatkan nilai 3,96 atau 99,06 dan unsur perilaku petugas atau pustakawan yang mendapatkan nilai 3,46 atau 86,56. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana yaitu dengan nilai 2,80 atau 70,00 dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu dengan nilai 2,89 atau 72,19. Dari hasil survei ini disimpulkan bahwa untuk program layanan ke depannya, perpustakaan Ombudsman harus melakukan kegiatan peningkatan pelayanannya agar sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan khusus dan meningkatkan anggaran dalam memperbaiki sarana dan prasarana yang ada sehingga kualitas layanan dapat berjalan lebih optimal.

**Kata kunci :** *Indeks Kepuasan Insan Ombudsman, Layanan Perpustakaan, Perpustakaan Ombudsman Republik Indonesia, skala Likert*

## Abstract

*This study discusses the Ombudsman Satisfaction Index for users of library services for the Ombudsman library service for the period of 2019 to 2020. This study will aim to find out and analyze the ombudsman index of satisfaction for library services in the Indonesian Ombudsman library so that the Ombudsman library can create strategies to increase the satisfaction of visitors, especially from the ombudsman.*

*This study uses a qualitative method approach with measurements using a Likert Scale developed by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14*

of 2017 concerning Guidelines for the Preparation of a Public Satisfaction Survey for Public Service Providers. Questionnaires were distributed in a way that was distributed online (e-survey) to the Ombudsman as users of the Ombudsman library. Determination of the number of respondents was chosen based on the Morgan and Krejcie Sample table contained in the guidelines for the preparation of the public satisfaction survey of public service delivery units No. 14 of 2017 published by Kemenpan RB, so that the total number of visitors from the ombudsman people at their headquarters in Jakarta is as much as an average of 100 people per year, the number of samples obtained is as many as 80 respondents.

In this study, the results of the Ombudsman Community / People Satisfaction Index for library services at the RI Ombudsman library are getting a good category with a value of 3.23 or if converted to 80.63. In this study, there are two service elements that get the highest value, namely the service cost/tariff element that gets a value of 3.96 or 99.06 and the behavioral element of an officer or librarian who gets a value of 3.46 or 86.56. Whereas the service element that gets the lowest value is the facility and infrastructure element with a value of 2.80 or 70.00 and the product element specification type of service that is with a value of 2.89 or 72.19. From the results of this survey, it is concluded that for the future service program, the Ombudsman library must carry out its service improvement activities to comply with specific library service standards and increase the budget in improving existing facilities and infrastructure so that service quality can run more optimally.

**Keywords:** Ombudsman Human Satisfaction Index, Library Services, Republic of Indonesia Ombudsman Library, Likert scale

## Pendahuluan

Pelayanan publik yang baik merupakan dambaan masyarakat apalagi jika pelayanan publik tersebut dilakukan secara prima. Pelayanan publik di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun penyelenggaranya adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Salah satu institusi yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu institusi yang dibentuk berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia yang perannya turut menyelenggarakan pelayanan publik. Pelayanan yang dilakukan yaitu salah satunya menerima laporan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Di dalam struktur organisasi Ombudsman terdapat struktur organisasi Sekretariat Jenderal Ombudsman RI yang di dalamnya terdapat sub bagian Layanan Kepustakaan yang juga melakukan pelayanan publik di bidang perpustakaan kepada pemustaka terutama dari kalangan insan Ombudsman dan secara terbatas kepada masyarakat umum.

Perpustakaan Ombudsman RI didirikan pada tahun 2017 berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1/ORI-SEKJEN-PR/III/2017 tentang perubahan kedua atas Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 1/ORI-SEKJEN-PR/IV/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia. Dan terakhir berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.

Pelayanan yang hadir di Perpustakaan Ombudsman RI berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI yaitu berupa layanan sirkulasi/ baca dan peminjaman buku, layanan penelusuran informasi ilmiah, layanan silang layan, layanan kunjungan/ magang/ pendidikan pemustaka, dan layanan pembuatan ISBN ke Perpustakaan Nasional RI. Berbagai layanan tersebut sampai kini sudah dijalankan oleh perpustakaan Ombudsman dan sudah dirasakan manfaatnya oleh pemustaka yang berkunjung.

Karena sudah berfungsinya berbagai layanan perpustakaan di Ombudsman maka perlu kiranya mengetahui seberapa besar nilai kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan Ombudsman agar layanan perpustakaan jadi semakin lebih baik. Dan hal ini juga didasari oleh kewajiban bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanannya melalui Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun sebagaimana telah diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Di dalam survei yang penulis lakukan ini yang dimaksud dengan masyarakat adalah kalangan Insan Ombudsman pengguna utama layanan perpustakaan Ombudsman sedangkan untuk masyarakat umum tidak termasuk ke dalam survei.

Survey kepuasan masyarakat ini penting untuk dilakukan agar memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat periode tahun 2019-2020 dan nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan Ombudsman Republik Indonesia khususnya bagian Layanan Perpustakaan dalam menentukan strategi perbaikan pelayanan di bidang perpustakaan di tahun-tahun berikutnya. Survei menentukan Indeks Kepuasan Masyarakat ini baru pertama kalinya dilakukan oleh Perpustakaan Ombudsman RI. Untuk itu penulis akan mengangkat topik mengenai Kajian Indeks Kepuasan Insan Ombudsman RI pengguna layanan perpustakaan terhadap pelayanan Perpustakaan Ombudsman RI periode tahun 2019-2020 dalam tulisan ini.

## Kajian Pustaka

### 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Di dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang disebut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ini ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Skala 1 (satu) sampai 4 (empat) ini maksudnya yaitu tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu tidak baik, diberi nilai persepsi 1; kurang baik, diberi nilai persepsi 2; baik, diberi nilai 3; dan sangat baik, diberi nilai persepsi 4. Adapun arti IKM di dalam Kepmenpan No.25 Tahun 2004 yaitu data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil

pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Dari kedua pengertian di atas disimpulkan bahwa IKM merupakan alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam hal ini masyarakat pengguna perpustakaan. IKM seperti yang termuat dalam peraturan tersebut adalah unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat pengguna perpustakaan. Kesembilan IKM tersebut adalah :

1. Persyaratan layanan  
Persyaratan layanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme, dan Prosedur Layanan  
Prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
3. Waktu Penyelesaian Layanan  
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif Layanan  
Biaya/ tarif layanan 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 Layanan  
Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksan 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).

Dengan diketahuinya Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan perpustakaan.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan perpustakaan secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan perpustakaan.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup perpustakaan dalam upaya peningkatan kinerja perpustakaan.
6. Bagi masyarakat dalam hal ini Insan Ombudsman RI dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan perpustakaan.

## 2. Layanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan oleh sebuah perpustakaan karena pelayanan merupakan 'jantung' nya perpustakaan. Tanpa adanya pelayanan yang baik, perpustakaan ibarat sebuah gudang buku yang hanya menumpuk, menyimpan, dan mengoleksi buku-buku saja. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah kegiatan pelayanan agar perpustakaan tersebut memiliki manfaat bagi masyarakat.

Jika ditinjau dari Gronroos dalam (Zaenal dan Muhibudin, 2015 : 80) arti dari pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan. Adapun

Kotler dalam (Laksana, 2008) menyebutkan bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan definisi pengertian layanan di atas dan jika dikaitkan dengan pelayanan di perpustakaan, maka yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pengguna artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya (Purwani Istiana, 2014).

## Metode Penelitian

### 1. Metode Survei

Untuk melakukan survei ini mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert dan umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey (Permenpan dan RB, 2017: 12). Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia, namun dalam survei ini ada juga pertanyaan terbuka.

Angket survei tersebut terdiri dari 9 (sembilan) ruang lingkup yaitu persyaratan, sistem/mekanisme, dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan terakhir sarana dan prasarana. (Permenpan dan RB, 2017:8). Di bawah ini disajikan tabel kategori mutu layanan dengan skala sebagaimana pernyataan di atas.

Tabel 1. Kategori Mutu Layanan

No	Mutu Pelayanan	Norma Skor	
		Skala 100	Skala 1-4
1.	A (sangat baik)	81,31 – 100,00	3.5324 - 4.00
2.	B (Baik)	76,61 – 88,30	3.0644 - 3.532
3.	C (Cukup)	65,00 – 76,60	2.60 - 3.064
4.	D (Tidak Baik)	25,00 – 64,99	1.0 - 2.5996

## 2. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah Insan Ombudsman pengguna utama layanan perpustakaan ombudsman yang telah memanfaatkan pelayanan perpustakaan seperti layanan baca di tempat dan pinjam koleksi, pendidikan pemustaka, layanan pembuatan ISBN dalam kurun waktu januari 2019 sampai dengan awal tahun 2020. Berdasarkan data pengunjung perpustakaan dari kalangan insan ombudsman sepanjang tahun 2019 sampai awal tahun 2020 yaitu sebanyak lebih kurang 100 orang pengunjung. Dalam survei ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan instrumen berupa kuesioner elektronik (*e-survei*) melalui daring (*online*) dengan jawaban tertutup dan terbuka dalam kurun waktu 1 (satu) bulan yaitu akhir desember 2019 sampai akhir januari 2020. Berdasarkan

teknik *Sampel Morgan dan Krejcie* dengan jumlah populasi pengunjung 100 orang maka sampel yang dibutuhkan yaitu sebanyak 80 (delapan puluh) orang (Permenpan dan RB, 2017:25)

## Hasil dan Pembahasan

Setelah semua data hasil kuesioner terkumpul maka langkah selanjutnya adalah mengolah data dengan menggunakan program microsoft office yaitu *excel* versi 2007 dalam menentukan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut (Permenpan dan RB, 2017:18)

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} = 1 / X = N$$

$N$  = bobot nilai per unsur

Jadi jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur maka bobot nilai rata-ratanya adalah 0,11. Sedangkan untuk memperoleh nilai

SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus, yaitu:

$$\text{SKM} = (\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur} / \text{Total Unsur yang Terisi}) \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka

hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus,yaitu :

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

## 1. Profil Responden

Profil responden berisikan identitas responden antara lain jenis kelamin, pendidikan, dan unit organisasi. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh

### 1.1. Jenis Kelamin

Di dalam penelitian ini diperoleh jumlah responden yaitu sebanyak 80 (delapan puluh) orang dengan rincian jumlah responden laki-laki yaitu sebanyak 35 orang atau 43,8% sedangkan responden perempuan sebanyak 45 orang atau 56,3%.

Tabel 2. Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-Laki	35	43,8%
2	Perempuan	45	56,3%
Jumlah		80	100,0

### 1.2. Tingkat Pendidikan

Di tingkat pendidikan responden yang mengisi kuesioner terbanyak yaitu pada tingkat sarjana strata 1 yaitu sebanyak 43 orang atau 53,8% dan diikuti tingkat diploma 3 yaitu sebanyak 17 orang atau 21,3 % sedangkan yang paling rendah yaitu tingkat diploma 4 yaitu sebanyak 4 orang atau 5 % dan diikuti dengan

tingkat sarjana strata 2 yaitu sebanyak 6 orang atau 7,5%

**Tabel 3.** Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SMA	10	12,5%
2.	D III	17	21,3%
3.	D IV	4	5%
4.	Sarjana Strata 1	43	53,8%
5.	Sarjana Strata 2	6	7,5%
6.	Sarjana Strata 3	-	-
Jumlah		80	100,0

### 1.3. Unit Kerja

Di dalam kuesioner terdapat berbagai macam unit kerja sebagai tempat asal responden di Ombudsman sebagaimana tercantum di dalam tabel. Namun ada beberapa yang sebenarnya masih masuk ke dalam satu unit kerja di bawah Sekretariat Jenderal seperti pramubakti, supir, satuan pengamanan, Biro Humas dan TI, sehingga jumlah responden di unit kerja Sekretariat Jenderal berjumlah 77 atau 96,3%.

**Tabel 4.** Unit Kerja

No.	Unit Kerja	Frekuensi	%
1.	Anggota Ombudsman	-	-
2.	Kepala Perwakilan Ombudsman	-	-
3.	Asisten Ombudsman RI	3	3,8%
4.	Sekretariat Jenderal	77	96,3%
Jumlah		80	100,0

## 2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (Permenpan dan RB, 2017:8). Pada unsur persyaratan pelayanan ini pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan perpustakaan Ombudsman. Sebagian besar responden yaitu 62 orang atau 77,5% menjawab sudah sesuai dan sebanyak 6 orang atau 7,5% menjawab kurang sesuai. Adapun nilai IKM yang didapat dari unsur ini yaitu sebesar 3,08 atau setelah dikonversikan menjadi 76,88. Dari data nilai IKM dari persyaratan pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 5.** Skor Persyaratan Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	-	-
2.	Kurang Sesuai	2	6	7,5%
3.	Sesuai	3	62	77,5%
4.	Sangat Sesuai	4	12	15%
Nilai IKM		3,08 setelah dikonversi 76,88		

## 3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur pelayanan dalam kajian ini berkaitan dengan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan (Permenpan dan RB, 2017 : 8). Pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan di perpustakaan Ombudsman. Sebanyak 24 responden atau sebanyak 30% menjawab sangat mudah dan 40 orang menjawab mudah sedangkan sebanyak 16 orang atau 20% responden menjawab kurang mudah. Adapun nilai IKM yang didapat yaitu sebesar 3,10 atau jika dikonversikan menjadi 77,50. Nilai ini tergolong masih baik walaupun di dalam survei ada yang menjawab kurang mudah. Dari data nilai IKM dari sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 6.** Skor Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Mudah	1	-	-
2.	Kurang Mudah	2	16	20%
3.	Mudah	3	40	50%
4.	Sangat Mudah	4	24	30%
Nilai IKM		3,10 setelah di konversi 77,50		

## 4. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (Permenpan dan RB, 2017:8). Dalam hal ini waktu penyelesaian yang dimaksud yaitu terkait dengan permintaan koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka baik untuk dibaca ataupun untuk dipinjam. Biasanya terkait pula dengan berapa lama menelusuri informasi dengan menggunakan sistem komputer.

Pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara/i tentang kecepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan Ombudsman RI. Sebanyak 22 responden atau 27,5%

menjawab sangat cepat, yang menjawab cepat sebanyak 46 responden atau 57,5% sedangkan yang masih menjawab kurang cepat yaitu sebanyak 12 responden atau 15%. Adapun nilai IKM yang didapat yaitu sebesar 3,11 atau jika dikonversikan menjadi 77,81. Dari hasil tersebut nilai IKM dari unsur ini masih tergolong baik walaupun sebanyak 12 responden menjawab kurang cepat. Dari data IKM dari waktu penyelesaian pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 7.** Skor Waktu Penyelesaian Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Cepat	1	-	-
2.	Kurang Cepat	2	12	15%
3.	Cepat	3	46	57,5%
4.	Sangat Cepat	4	22	27,5%
	Nilai IKM	3,11 setelah dikonversi 77,81		

### 5. Biaya/ Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (Permenpan dan RB,2017:8). Perpustakaan Ombudsman tidak menetapkan biaya/tarif dari pelayanannya namun untuk buku yang rusak atau hilang karena dipinjam oleh pemustaka maka pemustaka harus mengganti atau memperbaiki koleksi yang hilang/rusak tersebut. Dan berdasarkan survei terkait dengan unsur biaya/tarif ini sebanyak 79 responden atau 98,8% menjawab gratis alias tidak membayar sehingga nilai IKM yang didapat yaitu sebesar 3,96 atau jika dikonversikan menjadi 99,06. Dari data IKM dari biaya/tarif pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 8.** Skor Biaya/Tarif Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Sangat Mahal	1	-	-
2.	Cukup Mahal	2	1	1,3%
3.	Murah	3	-	-
4.	Gratis	4	79	98,8%
	Nilai IKM	3,96 setelah dikonversi 99,06		

### 6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima

sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan (Permenpan dan RB,2017:8). Pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat Saudara/i tentang kesesuaian layanan Perpustakaan Ombudsman RI yang diberikan dengan standar pelayanan perpustakaan khusus. Sebanyak 10 orang responden atau 12,5% menjawab sangat sesuai, sebanyak 53 responden atau 66,3% menjawab sudah sesuai adapun sebanyak 15 responden atau 18,8% menjawab kurang sesuai sedangkan 2 responden atau 2,5% ada yang menjawab tidak sesuai.

Untuk nilai IKM dari unsur ini yaitu sebesar 2,89 atau jika dikonversikan menjadi 72,19. Nilai ini tergolong masih rendah karena hanya mendapat nilai cukup, sehingga disimpulkan bahwa sebagian responden menyatakan bahwa pelayanan perpustakaan Ombudsman belum sesuai dengan standar perpustakaan khusus. Dari data IKM dari produk spesifikasi jenis pelayanan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 9.** Skor Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sesuai	1	2	2,5%
2.	Kurang Sesuai	2	15	18,8%
3.	Sesuai	3	53	66,3%
4.	Sangat Sesuai	4	10	12,5%
	Nilai IKM	2,89 setelah dikonversi 72,19		

### 7. Kompetensi Pustakawan

Kompetensi Pelaksana atau dalam hal ini pustakawan atau petugas perpustakaan dalam (Permenpan dan RB, 2017:9) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari survei dihasilkan yaitu sebanyak 22 responden atau 27,5% menjawab sangat kompeten dan sebanyak 57 responden atau 71,3% menjawab kompeten sedangkan yang menjawab kurang kompeten hanya sebanyak 1 responden atau 1,3%. Sehingga nilai IKM dari unsur ini didapat yaitu sebesar 3,26 atau jika dikonversikan menjadi 81,56. Nilai ini tergolong tinggi sehingga mendapat penilaian sangat baik. Dari data IKM dari kompetensi pustakawan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 10.** Skor Kompetensi Pustakawan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Kompeten	1	-	-
2.	Kurang Kompeten	2	1	1,3%
3.	Kompeten	3	57	71,3%
4.	Sangat Kompeten	4	22	27,5%
	Nilai IKM	3,26 setelah dikonversi 81,56		

## 8. Perilaku Pustakawan

Permenpan dan RB (2017:9), menyebutkan perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Perilaku tersebut berkaitan dengan kesopanan dan keramahan pustakawan atau petugas perpustakaan. Dari survei dihasilkan yaitu sebanyak 40 responden atau 50% menjawab sangat sopan dan ramah, sebanyak 37 responden atau 46,3% menjawab sopan dan ramah adapun sebanyak 3 orang responden atau 3,8% ada yang menjawab kurang sopan dan ramah. Sehingga dari unsur perilaku petugas/pustakawan ini nilai IKM yang didapat yaitu sebesar 3,46 atau jika dikonversikan sebesar 86,56. Nilai ini tergolong tinggi sehingga mendapat penilaian sangat baik. Dari data IKM dari perilaku pustakawan dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 11.** Skor Perilaku Pustakawan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak Sopan dan Ramah	1	-	-
2.	Kurang Sopan dan Ramah	2	3	3,8%
3.	Sopan dan Ramah	3	37	46,3%
4.	Sangat Sopan dan Ramah	4	40	50%
	Nilai IKM	3,46 setelah dikonversi 86,56		

## 9. Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Dalam (Permenpan dan RB, 2017:9) 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).

Dari survei dihasilkan yaitu sebanyak 16 responden atau 20% menjawab sangat baik, sedangkan yang menjawab baik sebanyak 35 responden atau 43,8%. Adapun yang menjawab cukup baik yaitu sebanyak 26 responden atau 32,5% dan sebanyak 3 responden atau 3,8%nya menjawab buruk. Untuk nilai IKM dari unsur ini yaitu sebesar 2,80 atau jika dikonversikan menjadi 70,00 yang artinya sarana dan prasarana perpustakaan masih terbilang cukup. Nilai ini tergolong masih rendah karena masih belum baik. Bahkan ada responden yang menjawab buruk. Penilaian ini dapat menjadi perhatian bagi perpustakaan Ombudsman agar ke depannya dapat meningkatkan sarana dan prasarana perpustakaan.

**Tabel 12.** Skor Sarana dan Prasarana Perpustakaan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Buruk	1	3	3,8%
2.	Cukup	2	26	32,5%
3.	Baik	3	35	43,8%
4.	Sangat Baik	4	16	20%
	Nilai IKM	2,80 setelah dikonversi 70,00		

## 10. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Dalam (Permenpan dan RB, 2017:9) penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari survei dihasilkan yaitu sebanyak 42 responden atau 52,5% menjawab telah dikelola dengan baik. Sedangkan sebanyak 30 responden atau 37,5% menjawab berfungsi kurang maksimal. Adapun yang menjawab ada tapi tidak berfungsi yaitu sebanyak 3 responden atau 3,8% dan yang menjawab tidak ada yaitu sebanyak 5 responden atau 6,3%.

Nilai IKM yang didapat dari unsur ini yaitu 3,36 atau 84,06 yang artinya masih tergolong baik. Responden yang menjawab berfungsi kurang maksimal, ada tapi tidak berfungsi, dan tidak ada yaitu sebanyak 38 responden, jumlah ini hampir sama dengan yang menjawab dikelola dengan baik yaitu 42 responden, hasil ini artinya perlu adanya perbaikan terutama dalam hal menampung dan merespon masukan serta saran dari pemustaka.

**Tabel 13.** Skor Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

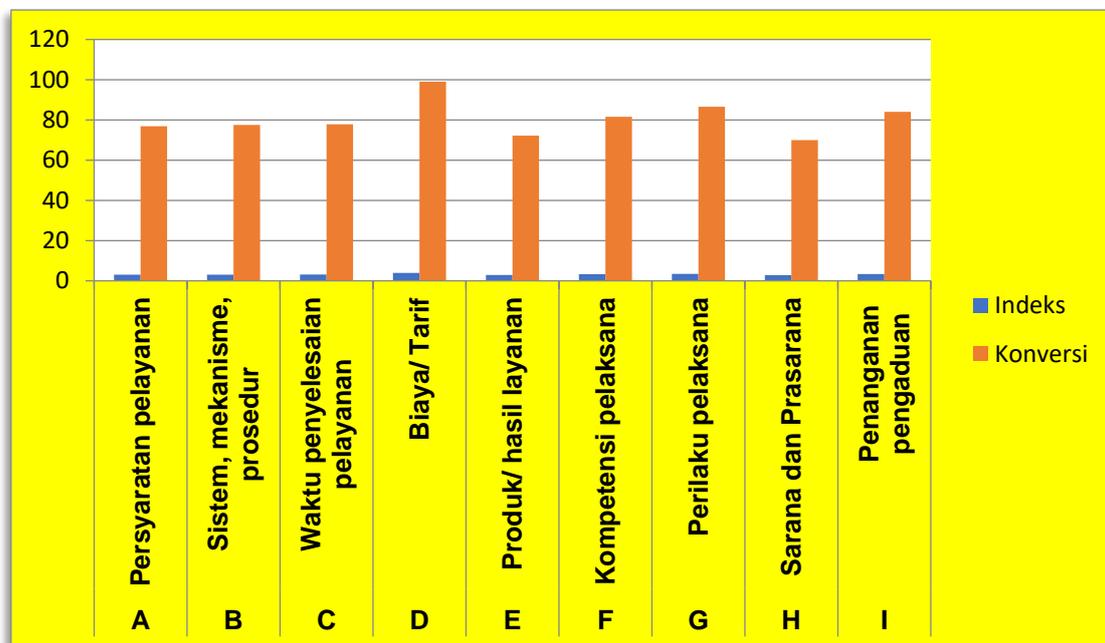
No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1.	Tidak ada	1	5	6,3%
2.	Ada tetapi tidak berfungsi	2	3	3,8%
3.	Berfungsi kurang maksimal	3	30	37,5%
4.	Dikelola dengan Baik	4	42	52,5%
	Nilai IKM	3,36 setelah dikonversi 84,06		

### 11. Nilai Indeks Pelayanan Perpustakaan Ombudsman

Setelah dilakukan perhitungan nilai IKM pada masing-masing unsur seperti yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka selanjutnya penulis akan menyajikan analisis hasil kajian berupa total nilai IKM secara keseluruhan. Analisis inilah yang disebut sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan sebagai pengukur kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan di Perpustakaan Ombudsman. Berikut ini merupakan nilai IKM masing-masing unsur pelayanan.

**Tabel 14.** Nilai IKM masing-masing unsur Pelayanan

Kode Unsur	Unsur	Indeks	Konversi
A	Persyaratan pelayanan	3,08	76,88
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,10	77,50
C	Waktu penyelesaian pelayanan	3,11	77,81
D	Biaya/ Tarif	3,96	99,06
E	Produk/ hasil layanan	2,89	72,19
F	Kompetensi pelaksana	3,26	81,56
G	Perilaku pelaksana	3,46	86,56
H	Sarana dan Prasarana	2,80	70,00
I	Penanganan pengaduan	3,36	84,06
Jumlah Unsur Digunakan :		9,00	
<b>Total</b>		<b>3,23</b>	<b>80,63</b>



**Gambar 1.** Nilai IKM masing-masing unsur Pelayanan

Dari tabel dan grafik batang di atas diketahui pula bahwa total nilai indeks pelayanan di Perpustakaan Ombudsman yaitu 3,23 atau jika dikonversikan nilainya menjadi 80,63. Hasil

tersebut diperoleh dengan cara sebagai berikut (Permenpan dan RB, 2017 : 21):

$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks}$

Dengan memasukkan nilai-nilai per unsur layanan :

$(3,08 \times 0,11) + (3,10 \times 0,11) + (3,11 \times 0,11) + (3,96 \times 0,11) + (2,89 \times 0,11) + (3,26 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (2,80 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) = 3,23$   
 Nilai indeks untuk pelayanan di Perpustakaan Ombudsman adalah 3,23. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 80,63.

Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks X Nilai Dasar

$$= 3,23 \times 25 = 80,63$$

Mutu Pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa nilai indeks unit pelayanan di

perpustakaan Ombudsman adalah 80,63 termasuk dalam kategori baik. Pelayanan dalam kategori baik menandakan bahwa pemustaka merasakan pelayanan yang diterima sudah sesuai dan baik.

## 12. Hasil Survey Kualitatif

Hasil survey kualitatif pada kajian ini diperoleh dari hasil mengajukan pertanyaan yaitu "Apakah saran Saudara/i untuk kemajuan pelayanan Perpustakaan Ombudsman RI" dalam kuesioner. Dari berbagai saran dan harapan, sebagian besar responden yaitu 42 responden mengharapkan agar koleksi diperbanyak dan sebanyak 9 responden mengharapkan agar sarana dan prasarana dilengkapi agar perpustakaan menjadi nyaman. Saran-saran dan harapan serta masukan yang diusulkan responden, antara lain dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 15. Nilai IKM masing-masing unsur Pelayanan

No.	Saran-saran dan Harapan	Jumlah Responden
1.	Koleksi diperbanyak	42
2.	Penambahan sarana dan prasarana (seperti: Komputer, meja dan kursi, coffe maker, dispenser, colokan listrik, AC, Ruang baca yang nyaman)	9
3.	Perpustakaan Digital (Layanan Online)	6
4.	Penambahan Anggaran	3
5.	Infografis perpustakaan, SOP layanan, sosialisasi lewat Medsos, Ajakan untuk ke perpustakaan	2
6.	Buat Katalog Buku-buku baru	1
7.	Edukasi tentang pemakaian perpustakaan Ombudsman dan adanya tempat pengaduan/saran dan masukan terkait perpustakaan	1
8.	Perpustakaan Mengingatkan pemustaka untuk pengembalian koleksi	
9.	Kartu peminjaman terintegrasi dengan kartu pegawai Ombudsman dan KTP buat kalangan eksternal	1
10.	Kompetensi pustakawan/petugas perpustakaan dengan mengikuti Diklat	1
11.	Harapan dan Pujian terhadap perpustakaan Ombudsman	16
12.	Penataan koleksi yang lebih rapi	1

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana telah dijelaskan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat dalam hal ini adalah Insan Ombudsman atas layanan perpustakaan di Ombudsman mendapatkan kategori Baik (B) dengan nilai sebesar 80,63 atau 3,23. Dalam kajian ini terdapat dua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif layanan yang mendapatkan nilai 3,96 atau 99,06 dan unsur perilaku petugas atau pustakawan yang mendapatkan nilai 3,46 atau 86,56. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan

nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana yaitu dengan nilai 2,80 atau 70,00 dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu dengan nilai 2,89 atau 72,19.

Dari hasil survei ini disimpulkan bahwa untuk program layanan ke depannya, perpustakaan Ombudsman harus melakukan kegiatan peningkatan pelayanannya agar sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan khusus dan meningkatkan anggaran dalam memperbaiki sarana dan prasarana yang ada sehingga kualitas layanan dapat berjalan lebih optimal

---

## Daftar Pustaka

---

- Kemenpan. (2004). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kemenpan. (2017). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu Mukarom, Zaenal., & Muhibudin Wijaya Laksana. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Nomor 1 Tahun 2018 tentang Susunan Organisasi dan Tata Laksana Sekretariat Jenderal Ombudsman Republik Indonesia.
- Peraturan Sekretaris Jenderal Ombudsman Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2019 Tentang Standar Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Jenderal Ombudsman RI
- Pukkristianto, Hendrik. [2015]. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Umum Kota Kendari. Surabaya: Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.
- Purwani Istiana. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Republik Indonesia. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Perpustakaan Nasional RI. Jakarta
- Republik Indonesia. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia. Ombudsman RI. Jakarta
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ombudsman RI. Jakarta
- Yusuf, Pawit M., & Subekti, Priyo. (2010). *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)*. Jakarta: Kencana