

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA LAYANAN REPOSITORI INSTITUSI

**Beta Ria Febrianti**

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Email: [betariafebrianti@unsri.ac.id](mailto:betariafebrianti@unsri.ac.id)

**Novita Olivien**

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya

Email: [novitaolivien@unsri.ac.id](mailto:novitaolivien@unsri.ac.id)

**Winta Efrinalia**

UPT Laboran Dasar Bersama Universitas Sriwijaya

Email: [efrinaliawinta@gmail.com](mailto:efrinaliawinta@gmail.com)

---

Received : 08 May 2023  
Revised : 14 May 2023  
Accepted : 16 May 2023  
DOI :

### Abstract

*The problem studied in this study is the Community Satisfaction Index for service units of government agencies in the Regulation of the Minister of State for Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 at the UPT Library of Sriwijaya University. The purpose of this study was to determine the Community Satisfaction Index in library services, especially the Sriwijaya University institutional repository service. The method used in this research is descriptive quantitative. The research subjects were users of Sriwijaya University institutional repository services as many as 98 respondents obtained using the slovin formula. The sampling technique used is accidental sampling. Respondents were selected randomly according to service coverage. Data collection techniques using questionnaires and observation. The results of the study using the community satisfaction index method, especially in institutional repository services at the Sriwijaya University Library UPT, found that institutional repository services were considered very good. The results showed that the Community Satisfaction Index for institutional repository services at the Sriwijaya University Library UPT was 89.88 so that the quality of service was A.*

**Keywords:** *Community satisfaction index, institutional repository service, library, Sriwijaya University.*

## PENDAHULUAN

Universitas Sriwijaya merupakan salah satu organisasi publik yang memiliki Visi yaitu “Menjadi Perguruan Tinggi terkemuka dan berbasis riset yang unggul dalam berbagai bidang ilmu, teknologi, dan seni pada tahun 2025”. Salah satu misinya adalah menyelenggarakan dan mengembangkan pendidikan tinggi dalam upaya menghasilkan manusia terdidik yang dapat menerapkan, mengembangkan, dan/atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni. Tantangan utama suatu perguruan tinggi adalah kemampuannya dalam menghasilkan sumber daya manusia yang profesional dan mempunyai daya saing yang tinggi baik di tingkat nasional maupun internasional.

Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dijelaskan bahwa Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi. (Perpustakaan Nasional, 2017)

Perpustakaan perguruan tinggi sering diibaratkan sebagai jantungnya perguruan tinggi (*the heart of university*). Sebagai jantungnya perguruan tinggi, keberadaannya merupakan fasilitas vital dan tidak dapat dikesampingkan, sehingga maju mundurnya perguruan tinggi sangat dipengaruhi oleh kualitas perpustakaan yang dapat ditinjau dari jumlah referensi/buku yang tersedia, pelayanan maupun ketersediaan fasilitas lain yang ada di perpustakaan termasuk di dalamnya ruang baca dan penataan koleksinya (Mubasyaroh, 2016). Perpustakaan perguruan tinggi dalam hal ini sebagai tempat yang menyediakan jasa berupa informasi, sehingga informasi sesuai serta mampu dimanfaatkan oleh sivitas akademika perguruan tinggi (Ningrum, Saleh, & Permana, 2015).

Dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan tentang perpustakaan perguruan tinggi yaitu:

- a. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional Pendidikan.
- b. Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- c. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2007).

Sebagai pengelola informasi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya dituntut untuk mampu mengelola salah satunya yaitu repository institusi. Repositori institusi digunakan

untuk menyimpan arsip digital dari sejumlah publikasi-publikasi ilmiah yang dihasilkan oleh Perguruan Tinggi, dapat diakses secara online dan dimanfaatkan oleh para akademisi untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Pemanfaatan koleksi elektronik sudah menjadi tren di era digital seperti saat ini, dan sudah selayaknya semua karya hasil penelitian para akademisi diproduksi dan dikembangkan dalam bentuk elektronik agar memudahkan masyarakat untuk mengaksesnya. Tujuan dibentuknya repositori adalah untuk memberikan akses terbuka kepada hasil-hasil penelitian Universitas, menciptakan visibilitas global bagi Universitas melalui riset ilmiah, mengumpulkan publikasi Universitas kedalam satu lokasi, serta menyimpan dan melestarikan aset (koleksi) digital. (Rifauddin & Halida, 2018).

Lynch (2003) dalam (Irawati, Muljono, & Ardiansyah, 2012) mendefinisikan repositori institusi sebagai suatu layanan yang diberikan oleh universitas kepada komunitasnya untuk mengelola dan menyebarkan koleksi digital yang dihasilkan oleh lembaga dan anggota komunitasnya. Lynch juga mengatakan bahwa layanan yang dimaksudkan meliputi manajemen perubahan teknologi dan migrasi informasi digital dari satu perangkat teknologi ke teknologi selanjutnya sebagai bagian dari komitmen lembaga untuk menyediakan layanan repositori.

Perpustakaan sebagai salah satu bahan informasi untuk kepentingan civitas akademika, diharapkan mampu mendukung terwujudnya *The World Class University*. Ada beberapa hal yang perlu di cermati untuk menjadikan suatu perpustakaan mempunyai standar internasional yaitu adanya perencanaan mengenai pengembangan suatu perpustakaan, penilaian kinerja perpustakaan, layanan perpustakaan, sumber-sumber informasi, akses sumber informasi, staf perpustakaan serta fasilitas perpustakaan. Untuk itu salah satu yang perlu ditingkatkan adalah diperlukan layanan yang berkualitas untuk masyarakat pengguna perpustakaan.

Menurut Hardiyansah dalam (Suandi, 2019) mendefinisikan bahwa “ pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Menurut Kotler (2002 : 83) dalam (Arista Rachmawati & Tri Kartono, 2018) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) RI No. 12 Tahun 2009 Tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota pelayanan adalah 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 (Indonesia, 2009a). Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan antara lain adalah sumber daya manusia, kesadaran, aturan organisasi, keterampilan, kemampuan, sarana pelayanan dan pengalaman pelanggan (Arista Rachmawati & Tri Kartono, 2018).

Dalam pelayanan publik banyak sekali faktor yang harus diperhatikan dalam proses penyelenggaraannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 8 ayat (2) faktor-faktor penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut: “Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud ada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Pengelolaan informasi
- d. Pengawasan internal
- e. Penyuluhan kepada masyarakat
- f. Pelayanan konsultasi;”. (Indonesia, 2009b)

Menurut pasal yang disebutkan di atas menjelaskan faktor-faktor yang harus disiapkan ketika penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk menyediakan fasilitas pelayanan publik. Penyelenggara harus memperhatikan secara seksama tentang proses pelayanan publik, alur pelayanan publik, sampai sistem pengaduan pelayanan publik baik secara langsung maupun melalui website instansi penyelenggara pelayanan publik tersebut. Dalam hal ini wajib bagi setiap instansi penyelenggara pelayanan publik harus berkoorporasi dengan pemerintah dalam bentuk penyediaan aturan yang jelas agar setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan berdasarkan standar operasi kerja yang ditetapkan oleh instansi.

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat, agar mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari aparatur pemerintah (birokrasi) dalam melakukan aktivitas dan dalam mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara serta agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat (Rohayatin et al., 2018).

Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi dijelaskan bahwa Jenis pelayanan perpustakaan paling sedikit, terdiri dari: 1) pelayanan sirkulasi; 2) pelayanan referensi; 3) pelayanan literasi informasi (Perpustakaan Nasional, 2017).

UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya berusaha melayani pemustaka khususnya sivitas akademika Universitas Sriwijaya untuk dapat mengakses kebutuhan informasi serta keperluan lainnya yang berhubungan dengan pengadministrasian perpustakaan. Sesuai dengan visi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya yaitu *To become an IT-based and fully equipped Information Centre which is ready to face the future challenge in the development of library, documentation, and information.*

Kualitas pelayanan yang baik ditentukan dari kepuasan persepsi pengguna perpustakaan bukan dari penyedia pelayanan sesuai dengan visi dan misi dari masing-masing lembaga induknya. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen dalam (Mote, 2008) ” *Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses*” Oleh karena itu, organisasi atau badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat.

Survei kepuasan pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu “Kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dalam peraturan tersebut ada 9 unsur survei yaitu : (1) Persyaratan, (2) Sistem, mekanisme dan prosedur, (3) Waktu Penyelesaian, (4) Biaya/Tarif, (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) Kompetensi pelaksana, (7) Perilaku pelaksana, (8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, (9) Sarana dan prasarana. Adapun alasan dilakukannya penelitian di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya karena adanya beberapa indikasi atau fenomena gejala dalam pelayanan yang perlu diperhatikan.

Indikasi yang dimaksud adalah: (1) Sumber daya manusia banyak yang berlatar belakang pendidikan bukan ilmu perpustakaan (2) Koleksi perpustakaan yang belum tertata dengan rapi, (3) Jauhnya lokasi perpustakaan. (4) Adanya Web Perpustakaan sebagai sarana informasi pelayanan perpustakaan. Melihat fenomena yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya sekarang ini pelayanan publik dapat dilakukan secara online melalui

WEB UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya. Semua informasi dapat di akses dari rumah dengan mengunjungi WEB perpustakaan [www.digilib.unsri.ac.id](http://www.digilib.unsri.ac.id). Adapun pelayanan yang dapat dinikmati oleh pemustaka adalah akses katalog koleksi buku (opac), e-journal, repositori institusi, layanan cek plagiat, layanan pengadaan buku, pengajuan bebas pustaka dan layanan literasi informasi.

Dari pengamatan awal, layanan yang paling sering dimanfaatkan mahasiswa adalah layanan repositori, layanan ini dimanfaatkan terutama bagi mahasiswa semester akhir. Mahasiswa ini memanfaatkan layanan repositori untuk mencari referensi tugas akhir dan juga untuk mengupload hasil tugas akhir seperti skripsi, tesis dan disertasi yang merupakan syarat kelulusan mereka. Banyaknya mahasiswa yang memanfaatkan layanan repositori ini membuat penulis tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan publik berdasarkan kajian indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan repositori institusi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Suandi yang berjudul Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur dengan hasil penelitian terlihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Belitang adalah 2,88 dengan angka konversi sebesar 71,95. Maka kinerja pelayanan publik berada dalam kategori mutu pelayanan baik (Suandi, 2019). Kemudian Aprilia Mardiasuti dengan judul penelitian Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dengan hasil penelitian Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, sebagai berikut:  $3,089 \times 25 : 77,225$  Tingkat Mutu Pelayanan B Kualitas Unit Pelayanan Baik (Mardiasuti, 1996). Sedangkan Frederik Mote juga melakukan penelitian dengan judul Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang Pengukuran nilai IKM secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau bagus (Mote, 2008).

Meskipun topik kajian indeks kepuasan masyarakat (IKM) sudah menarik minat para peneliti di tanah air, tetapi seperti diuraikan diatas belum ada penelitian yang memberikan perhatian kajian indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada layanan repositori institusi. Riset ini akan berkontribusi dalam debatan ilmiah tentang kualitas pelayanan publik. Adapun yang diteliti dalam penelitian ini adalah “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Layanan Repositori Institusi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya”.

## **KAJIAN TEORI**

### **Repositori Institusi**

Dewasa ini, banyak perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang memfokuskan diri pada pengembangan institutional repository. IR adalah kekayaan ilmiah yang dimiliki oleh universitas/institusi dan merupakan online resources yang mempunyai manfaat sangat besar bagi pengembangan ilmu pengetahuan di perguruan tinggi tersebut. Institutional repository sangat erat kaitannya dengan perpustakaan digital dan teknologi informasi. Layanan perpustakaan berbasisi Open Access Initiative (OAI) merupakan alasan dalam pengembangan institutional repository. Peran dan fungsi perpustakaan sebagai pusat pengelola informasi yang bisa diakses oleh semua orang bisa terwujud dengan berkembangnya koleksi digital institutional repository secara online. Koleksi tersebut bukan hanya dinikmati manfaatnya oleh civitas akademika, tetapi dinikmati dan sangat bermanfaat bagi masyarakat luas karena dapat diakses oleh siapa saja, dimana saja melalui jaringan internet (Rodliyah, 2016). Jika kita melihat definisi institutional repository yang dikemukakan oleh Clifford A. Lynch maka dapat disimpulkan bahwa institutional repository harus dikelola dengan baik karena bagian dari jasa perpustakaan yang berperan dalam komunikasi ilmiah di perguruan tinggi.

Institutional repository merupakan media dalam bentuk sistem yang digunakan untuk mempublikasikan karya-karya ilmiah suatu perguruan tinggi seperti skripsi, tesis, disertasi, artikel jurnal, buku karya dosen, prosiding, dan bahan ajar. Melalui sistem ini suatu perguruan tinggi dapat meningkatkan sitasi karya ilmiahnya dan peringkat webometricsnya, karena karya ilmiah mereka bersifat open access sehingga bisa diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat luas. Menurut Ware institutional repository merupakan sarana dan prasarana komunikasi ilmiah (scholarly communication) yang memenuhi 3 (tiga) ketentuan, yaitu : (a) Berupa database online yang berisikan karya-karya ilmiah suatu perguruan tinggi/institusi (b) Merupakan tempat/wadah yang digunakan untuk menyimpan karya ilmiah tersebut dalam jangka panjang (c) Memanfaatkan sitem OAI-compliant software sehingga mempunyai tingkat interoperabilitas tinggi (Harliyansyah, 2016). Hal tersebut memungkinkan perpustakaan untuk melakukan tukar-menukar data dengan perpustakaan digital lainnya. Ketiga hal tersebut di atas merupakan panduan bagi perpustakaan dalam mengelola dan mengembangkan institutional repository.

Pengembangan institutional repository memerlukan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia yang memadai. (Were, 2004) menyatakan bahwa sarana dan prasarana yang diperlukan dalam membangun institutional repository antara lain:

- a. Sarana dan prasarana institutional repository adalah sebuah database atau repository yang berbasis Web (online) bertujuan untuk menyimpan, mengumpulkan, serta penyebarluasan karya ilmiah (scholarly material) suatu kampus/perguruan tinggi.
- b. Data disimpan secara cumulative (jumlah terus bertambah dari tahun ke tahun), sebagai tempat untuk menyimpan data karya ilmiah suatu perguruan tinggi dalam jangka panjang (long-term preservation) serta bisa diakses secara online oleh semua orang, kapan saja dan dimana saja
- c. Sistem kerjanya berbasis OAI-compliant software yang mempunyai tingkat interoperability serta dapat diandalkan.

Institutional repository merupakan salah satu bentuk open access karya ilmiah, dimana suatu perguruan tinggi/institusi membuat sistem sendiri dan mengarsipkannya sehingga karya ilmiah yang dihasilkan oleh civitas akademika bisa diakses oleh publik. Institutional repository dibagi menjadi 2 yaitu (a) subject repository, merupakan repository untuk ilmu tertentu misal: untuk bidang ilmu pertanian, perikanan dan yang lainnya. (b) institutional repository, merupakan repository yang dimiliki oleh suatu perguruan tinggi/lembaga. Institutional repository mempunyai 4 (empat) karakteristik yaitu (a) berada dibawah naungan suatu institusi (b) Memiliki konten berupa karya ilmiah dan bukan populer (c) bersifat kumulatif artinya koleksinya berkembang setiap waktu (d) bersifat open access bagi masyarakat.

Institutional repository menjadi trend di sebagian besar perguruan tinggi serta lembaga penelitian karena repository memberikan banyak keuntungan seperti meningkatkan bergaining position dan prestise institusi. Hal tersebut merupakan ajang promosi secara tidak langsung untuk menarik pendanaan, peneliti yang potensial dan kompeten dibidangnya sehingga institusi akan memiliki peran lebih di bidang akademik. Institutional repository juga sebagai sarana preservasi bagi ilmu pengetahuan. Hal ini terwujud melalui digitalisasi koleksi karya ilmiah. Bagi akademisi dan juga peneliti, repository merupakan ajang promosi, diseminasi yang dapat meningkatkan keterpakaian karya ilmiah mereka.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat dari pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya.



Metode yang digunakan adalah metode survei menggunakan kuesioner atau pertanyaan tertutup berupa pilihan ganda. Dalam Indeks kepuasan Masyarakat data terkumpul dalam bentuk angka akan dianalisis dengan 9 indikator yang di teliti, yaitu; (1) persyaratan, (2) sistem/prosedur, (3) waktu pelaksanaan, (4) biaya, (5) Produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksanaan, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan/saran/masukan, (8) sarana dan prasarana. Teknik pengumpulan data adalah sampel diambil secara accidental sampling, yaitu pemustaka yang memanfaatkan layanan repositori Universitas Sriwijaya.

Kuesioner penelitian dibagi kepada responden dibuat dalam bentuk rating scale sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Pengukuran yang digunakan peneliti adalah skala interval yaitu memberi nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang di isi oleh responden, dengan nilai yang paling rendah sampai yang paling tinggi, dengan ketentuan untuk jawaban berbobot rendah maka diberi nilai 1 hingga seterusnya sampai jawaban berbobot tinggi diberi skor 4. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan Perpustakaan Universitas Sriwijaya.

Perhitungan pengambilan sampel digunakan rumus slovin (Umar, 2008)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

N = Populasi

e = Taraf kesalahan sebesar 10%

Untuk penelitian ini jumlah responden sebanyak 98 orang sesuai dengan analisis populasi data jumlah mahasiswa yang membuat akun repositori tahun 2020 sebanyak 3954 pengunjung. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur yang di kaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata penimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk: a. Menambah unsur yang dianggap relevan. b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

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

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (x)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
1.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,00 - 2,5996</li> <li>• 2,60 - 3,064</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 25,00 - 64,99</li> <li>• 65,00 - 76,60</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• D</li> <li>• C</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak Baik</li> <li>• Kurang Baik</li> </ul>
2.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,0644 - 3,532</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 76,61 - 88,30</li> <li>• 88,31 - 100,00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• B</li> <li>• A</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baik</li> <li>• Sangat Baik</li> </ul>
3.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3,5324 - 4,00</li> </ul>			
4.				

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan yang menerima layanan repositori institusi Universitas Sriwijaya, yang meliputi 98 responden. Data responden disajikan berdasarkan jenis kelamin dan jenis fakultas. Berikut data responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 2. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Perempuan	64	65,31
2	Laki-Laki	34	34,69
3	Jumlah	98	100

Dari tabel di atas dapat dinyatakan bahwa dari 98 responden di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya, terdapat 64 responden berjenis kelamin perempuan (65,31%) dan 34 orang responden berjenis kelamin laki-laki (34,69%). Responden berjenis Perempuan lebih banyak menggunakan layanan repositori institusi Universitas Sriwijaya ini.

**Tabel 3. Data Responden berdasarkan Jenis Fakultas**

No	Jenis Fakultas	Jumlah	Persentase (%)
1	FE	6	6.12
2	FH	18	18.37
3	FT	10	10.2
4	FK	8	8.16
5	FP	1	1.02
6	FKIP	20	20.41
7	FISIP	9	9.18
8	FMIPA	8	8.16
9	FASILKOM	8	8.16
10	FKM	10	10.2
	Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel di atas dapat dinyatakan bahwa responden yang menerima pelayanan repositori institusi Universitas Sriwijaya berdasarkan jenis fakultas, yaitu FE berjumlah 6 orang (6,12%), FH berjumlah 18 (18,37%), FT berjumlah 10 (10,20%), FK berjumlah 8 (8,16%), FP berjumlah 1 (1,02%), FKIP berjumlah 20 (20,41%), FISIP berjumlah 9 (9,18%), FMIPA berjumlah 8 (8,16%), FASILKOM berjumlah 8 (8,16%), FKM berjumlah 10 (10,20%), dari data di atas dapat diketahui bahwa responden di UPT

Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang paling banyak adalah berasal dari fakultas FKIP, sebanyak 20 orang (20,41%).

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dimana 9 unsur tersebut di uraikan dalam kuesioner, unsur-unsur yang digunakan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur yang meliputi:

**Tabel 4. Nilai rata-rata tiap unsur pelayanan Layanan Repositori Institusi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya**

Unsur IKM	Layanan Repository Institusi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya		
	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Persyaratan	3,60	A	Sangat Baik
Sistem, mekanisme dan prosedur,	3,52	A	Sangat Baik
Waktu penyelesaian,	3,57	A	Sangat Baik
Biaya /tarif	3,79	A	Sangat Baik
Produk spesifikasi jenis pelayanan,	3,66	A	Sangat Baik
Kompetensi pelaksanaan,	3,66	A	Sangat Baik
Perilaku pelaksana,	3,68	A	Sangat Baik
Penanganan pengaduan, saran dan masukan,	3,69	A	Sangat Baik
Sarana dan prasarana	3,64	A	Sangat Baik
<b>Total Nilai</b>	<b>32,68</b>		
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>3,60</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

Dari 9 unsur yang dinilai pada layanan repositori institusi Universitas Sriwijaya, unsur yang mendapatkan nilai yang paling tinggi adalah biaya /tarif yaitu sebesar 3,79 dan unsur yang mendapatkan nilai paling rendah adalah sistem dan mekanisme prosedur layanan serta penanganan pengaduan pelayanan sebesar 3,52. Berdasarkan data hasil penelitian tingkat kepuasan pengguna untuk tiap-tiap unsur pelayanan dihitung berdasarkan Peraturan Menteri

Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(3,60 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,57 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,66 \times 0,11) + (3,68 \times 0,11) + (3,69 \times 0,11) + (3,64 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11)$ . Nilai Indeks adalah 3,60

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

1. Nilai indeks kepuasan masyarakat setelah dikonversikan = indeks  $\times$  nilai dasar =  $3,60 \times 25 = 89,88$
2. Mutu pelayanan A
3. Kinerja unit pelayanan Sangat Baik

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, maka nilai IKM sebesar 89,88. Hal ini dinyatakan bahwa mutu pelayanan Layanan Repositori institusi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya adalah "A" yaitu "Sangat Baik".

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada layanan repositori institusi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya adalah sangat baik. hal ini dilihat dari kuesioner yang di isi oleh 98 responden, hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Perpustakaan sebesar 89,88 yaitu mendapat nilai Sangat Baik.
2. Dari 9 unsur di dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat di layanan repositori institusi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya pada umumnya semua unsur tersebut dinilai sangat baik.
3. Pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah sistem dan mekanisme prosedur layanan serta pengaduan penanganan pelayanan sebesar 3,52.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat di layanan repositori institusi UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi adalah biaya /tarif yaitu sebesar 3,79 dengan mutu pelayanan sangat baik.

## Saran

Ada beberapa saran yang ingin penulis tuliskan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Terus berbenah agar dapat menjadi yang terbaik dimata pengguna atau masyarakat.
2. Perlu dilakukan kajian indeks kepuasan masyarakat di bagian layanan lain seperti layanan sirkulasi dan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Sriwijaya kedepannya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak. Terima kasih peneliti ucapkan kepada Universitas Sriwijaya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian ini. “Penelitian/publikasi artikel ini dibiayai oleh: Anggaran DIPA Badan Layanan Umum Universitas Sriwijaya Tahun Anggaran 2021. Nomor SP DIPA-023.17.2.677515/2021, tanggal 23 November 2020, sesuai dengan SK Rektor 0009/UN9/SK.LP2M.PT/2021 tanggal 28 April 2021”.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arista Rachmawati, Y., & Tri Kartono, D. (2018). *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rsu Muhammadiyah Ponorogo Inpatient Service Quality in the Muhammadiyah Ponorogo Hospital*. 13(2).
- Indonesia. (2009a). *Peraturan menteri negara pendayagunaan aparatur negara nomor: 12 tahun 2009 tentang pedoman penilaian penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah kabupaten kota*.
- Indonesia. (2009b). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*.
- Irawati, I., Muljono, P., & Ardiansyah, F. (2012). *Kesiapan Repositori Institusi Di Indonesia Dalam Preservasi Digital* Readiness of Institutional Repositories in Indonesia in Digital Preservation. In *Jurnal Perpustakaan Pertanian* (Vol. 21).
- Mardiastuti, A. (1996). *Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Referensi Perpustakaan Universitas Gadjah*

- Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, XI(1). Retrieved from <https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/8835>
- Mote, F. (2008). *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/24138/>
- Mubasyaroh. (2016). *Pengaruh Perpustakaan Bagi Peningkatan Mutu Pendidikan Perguruan Tinggi*. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4(1), 77–104.
- Ningrum, D. R., Saleh, C., & Permana, W. (2015). *Pengaruh Kebutuhan Informasi Pemustaka Terhadap Pengembangan Koleksi Buku Tercetak Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya* (Studi pada Mahasiswa S1 Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya). In *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* (Vol. 3).
- Perpustakaan Nasional. (2017). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. In *Indonesia*.
- Rifauddin, M., & Halida, A. N. (2018). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Sistem Unggah Mandiri dan Akses ETD Repositori di Perpustakaan UGM Yogyakarta*. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 2(2), 195. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v2i2.195-211>
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & -, S. (2018). *Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan*. *Jurnal Caraka Prabhu*, 1(01), 22–36. <https://doi.org/10.36859/jcp.v1i01.50>
- 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*, 1(2), 13–22. Retrieved from <http://ejournal.pps-unisti.ac.id/index.php/JIASK/article/view/8/9>
- Umar, H. (2008). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis*. Jakarta.