

## Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat

Goreti Akna Vilanati G.B<sup>1</sup>, Tintien Koerniawati<sup>2</sup>, Rudy Latuperissa<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Kristen Satya Wacana, Indonesia

[grtyaknavlnti@gmail.com](mailto:grtyaknavlnti@gmail.com), [tintien@uksw.edu](mailto:tintien@uksw.edu)<sup>2</sup>, [rudi.latuperissa@uksw.edu](mailto:rudi.latuperissa@uksw.edu)<sup>3</sup>

---

**ABSTRACT;** *The library is a learning resource center that can be utilized by users, including students, lecturers, and the community, to develop their abilities and skills. The better the quality of service provided, the higher the level of satisfaction and trust students have in the digital library. Therefore, research was conducted on the Quality of Digital Library Services Based on the Community Satisfaction Index at the O. Notohamidjojo Library of Satya Wacana Christian University in Salatiga. The purpose of this research is to determine the quality of digital library services based on the student satisfaction index. The method used in this research is descriptive statistical analysis, with quantitative data obtained through questionnaires. Based on the research results, the analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) for digital library services at the O. Notohamidjojo Library of Satya Wacana Christian University in Salatiga shows a good category (B). The service element that received the highest rating was the staff's ability to provide service, while the element with the lowest rating was service requirements.*

**Keywords:** *Service Quality, Digital Library, Community Satisfaction Index*

**ABSTRAK;** Perpustakaan merupakan salah satu pusat sumber belajar yang dapat digunakan oleh pemakai dalam hal ini mahasiswa, dosen, maupun masyarakat dalam upaya mengembangkan kemampuan dan kecakapannya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap perpustakaan digital maka dilakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di perpustakaan Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan digital berdasarkan indeks kepuasan mahasiswa dan metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, data kuantitatif yang diperoleh pada penelitian ini yaitu melalui kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian, analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan perpustakaan digital di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga menunjukkan kategori baik (B). Unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah persyaratan pelayanan.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Perpustakaan Digital, Indeks Kepuasan Masyarakat

---

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan merupakan salah satu pusat sumber belajar yang dapat digunakan oleh mahasiswa dan dosen. Kualitas pelayanan perpustakaan digital dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap perpustakaan tersebut. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap perpustakaan digital. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan digital dan bagaimana hal tersebut berhubungan dengan indeks kepuasan mahasiswa maupun masyarakat dalam upaya mengembangkan kemampuan dan kecakapan mereka. Sebagai lembaga pelayanan publik, perpustakaan memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan digital antara lain aksesibilitas, ketersediaan koleksi, kemudahan penggunaan sistem, kecepatan pencarian informasi, responsifnya staf perpustakaan, dan kualitas teknologi yang digunakan. De Yusa et al (2019) menjelaskan penggunaan indeks kepuasan mahasiswa juga menjadi alat penting dalam mengukur kepuasan dan kepercayaan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan digital. Tjiptono (2006) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan atau kualitas jasa adalah parameter untuk mengukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Yusuf (2013) teori ini fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan.

Wahyuntini & Endarti (2021), berpendapat layanan perpustakaan merupakan layanan yang melakukan interaksi langsung antara pustakawan dan pengunjung atau pemustaka. Pustakawan memiliki peran penting dalam layanan perpustakaan, baik itu dalam perpustakaan fisik maupun digital. Sedangkan Yusuf dan Suhendra berpendapat (2013, p.69), "Layanan perpustakaan adalah proses penyebaran segala jenis informasi kepada masyarakat luas". Layanan perpustakaan mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pustakawan dan staf perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN NO

KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Hasil penelitian Boldi (2015) Analisis terhadap tingkat kepentingan dan kualitas layanan mengungkapkan bahwa responden mengekspresikan ketidakpuasan terhadap kinerja layanan yang disediakan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak. Selanjutnya Erika (2019) Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka. Namun, dari plot rata-rata dimensi pada diagram dua dimensi, ke tujuh variabel masuk pada kuadran ketiga, yang berarti konsumen telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Teknologi Informasi (TI) di ISTN. Hasil penelitian De Yusa, V., & HS, A. M. (2019) menunjukkan bahwa indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan untuk atribut-atribut yang diuji adalah kriteria sangat puas, sedangkan Hasil penelitian Devia V.A (2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur kesopanan dan keramahan petugas serta kepastian biaya layanan memperoleh nilai tertinggi. Sebaliknya, kewajaran biaya dan tanggung jawab petugas mendapatkan nilai terendah, menunjukkan adanya aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan studi mengenai kualitas pelayanan perpustakaan digital dengan menggunakan indeks kepuasan masyarakat di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode analisis statistik deskriptif data yang digunakan yaitu kuantitatif dan Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat, masyarakat yang dimaksud adalah mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan sebanyak 100 orang pada bulan April di Semester Genap Tahun 2023/2024 di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah Kuesioner dalam penelitian ini akan disusun dengan menggunakan parameter indeks kepuasan masyarakat seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab, kemampuan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Kuesioner akan terdiri dari 14 pertanyaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil dari penelitian ini diidentifikasi unsur yang mendapatkan penilaian tertinggi dan terendah berdasarkan persentase penilaian yang diberikan oleh responden. Unsur dengan persentase penilaian tertinggi adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, di mana sebanyak 59 persen responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa petugas perpustakaan memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Di sisi lain, unsur dengan persentase penilaian terendah adalah persyaratan pelayanan, dengan hanya 1 persen responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah sangat tidak baik. Meskipun persentasenya rendah, area ini tetap memerlukan perhatian lebih lanjut atau peningkatan dalam pelayanan. Peningkatan dalam hal ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna dengan memastikan bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, hasil analisis ini memberikan wawasan yang berharga bagi pihak perpustakaan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna.

### **Pembahasan**

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas, dapat dipastikan bahwa variabel indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga telah terbukti valid dan reliabel. Sebanyak 43 persen atau 43 responden menyatakan bahwa prosedur layanan di perpustakaan tersebut mudah. Sementara itu, 55 persen atau 55 responden menilai bahwa persyaratan pelayanan di perpustakaan tersebut baik. Selain itu, 23 persen dari total responden atau 23 orang memberikan penilaian sangat baik terhadap kejelasan dan kepastian dari petugas layanan di perpustakaan tersebut. Hasil ini sejalan dengan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan), sebagaimana dijelaskan dalam PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Pedoman ini merupakan penyempurnaan dari kebijakan sebelumnya yang diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum. Pedoman tersebut menetapkan standar pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, termasuk layanan perpustakaan, sehingga lebih memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Dari hasil analisis yang dilakukan terhadap 14 unsur pelayanan di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, dapat diidentifikasi unsur yang mendapatkan penilaian tertinggi dan terendah berdasarkan persentase penilaian yang diberikan oleh responden. Unsur dengan persentase penilaian tertinggi adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, di mana sebanyak 59 persen responden memberikan penilaian baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa bahwa petugas perpustakaan memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Di sisi lain, unsur dengan persentase penilaian terendah adalah persyaratan pelayanan, dengan hanya 1 persen responden yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan adalah sangat tidak baik. Meskipun persentasenya rendah, area ini tetap memerlukan perhatian lebih lanjut atau peningkatan dalam pelayanan. Peningkatan dalam hal ini dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna dengan memastikan bahwa persyaratan pelayanan sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dengan demikian, hasil analisis ini memberikan wawasan yang berharga bagi pihak perpustakaan untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna.

**Tabel 1. Uji Validitas**

<b>NO</b>	<b>UNSUR</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R tabel (N = 100, alpha=0,05)</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	Kemudahan prosedur pelayanan	0,607	0,195	Valid
<b>2</b>	kesesuaian persyaratan	0,620		Valid
<b>3</b>	kejelasan dan kepastian	0,721		Valid
<b>4</b>	kedisiplinan petugas	0,700		Valid
<b>5</b>	tanggung jawab petugas	0,764		Valid
<b>NO</b>	<b>UNSUR</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R tabel (N = 100, alpha=0,05)</b>	<b>Keterangan</b>
<b>6</b>	kemampuan petugas	0,654		Valid
<b>7</b>	kecepatan pelayanan	0,751		Valid
<b>8</b>	keadilan	0,676		Valid
<b>9</b>	kesopanan dan keramahan	0,724		Valid
<b>10</b>	kewajaran biaya	0,706		Valid
<b>11</b>	kesesuaian antara biaya	0,678		Valid
<b>12</b>	ketepatan pelaksanaan	0,731		Valid
<b>13</b>	kenyamanan lingkungan	0,402		Valid

<b>14</b>	keamanan pelayanan	0,654	Valid
-----------	--------------------	-------	-------

Dari hasil yang di uji pada table 1. Uji validitas menunjukkan bahwa R hitung lebih besar dari R table. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terdiri dari 14 pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan valid.

**Tabel 2. Uji Reliabilitas**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,905	14

Berdasarkan tabel 2 dapat simpulkan bahwa uji Reliabilitas pada variabel indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan Perpustakaan O. Notohamidjojo Salatiga dinyatakan reliabel. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,905 lebih dari 0,195 dinyatakan reliabel.

**Tabel 3 Kemudahan Prosedur Pelayanan**

	FREQUENCY	PERCENT
	1	1.0
	2	0.0
VALID	3	31.0
	4	43.0
	5	25.0
TOTAL	100	100

Berdasarkan dari hasil penelitian pada table 3, mengenai kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan sebesar 25.0 persen dengan jumlah 25 responden menyatakan kemudahan prosedur pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih sangat baik. Sebanyak 43.0 persen dengan jumlah 43 responden menyatakan kemudahan prosedur pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih baik, 31.0 persen dengan jumlah 31 responden menyatakan kemudahan prosedur pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih cukup baik, sedangkan sebanyak 1.0 persen dengan jumlah 1 prosedur pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih sangat tidak baik.

**Tabel 4 Kesesuaian Persyaratan**

---

	FREQUENCY	PERCENT
	1	1
	2	1
VALID	3	21.0
	4	55.0
	5	22.0
TOTAL	100	100

---

Dari hasil penelitian pada table 4, dapat diketahui ada sebanyak 22.0 persen dengan jumlah 22 responden yang menilai sangat baik dalam persyaratan pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 55.0 persen dengan jumlah 55 responden yang menilai Baik dalam persyaratan pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 21.0 persen dengan jumlah 21 responden yang menilai cukup baik dalam persyaratan pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 1.0 persen dengan jumlah responden 1 menyatakan bahwa persyaratan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga adalah tidak baik dan sangat tidak baik sebanyak 1.0 persen dengan jumlah 1 responden.

**Tabel 5 Kejelasan dan Kepastian**

---

	FREQUENCY	PERCENT
	1	0
	2	0
VALID	3	25.0
	4	52.0
	5	23.0
TOTAL	100	100

---

Dari data yang penulis dapatkan dari hasil penelitian pada table 5. Menyatakan bahwa 23.0 persen dengan jumlah 23 responden menilai sangat baik dalam kejelasan dan kepastian petugas pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 52.0 persen dengan jumlah 52 responden yang memilih baik dalam kejelasan dan kepastian pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sedangkan sebanyak 25.0 persen dengan jumlah 25 responden memilih cukup baik dalam kejelasan dan kepastian pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga.

**Tabel 6 Kedisiplinan Petugas**

---

		FREQUENCY	PERCENT
	1	1	1.0
	2	0	0.0
VALID	3	22	22.0
	4	52	52.0
	5	25	25.0
	TOTAL	100	100

Dari hasil penelitian pada table 6, dapat diketahui ada sebanyak 25.0 persen dengan jumlah 25 responden yang menilai sangat baik dalam kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 52.0 persen dengan jumlah 52 responden yang menilai Baik dalam kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 22.0 persen dengan jumlah 22 responden yang menilai cukup baik dalam kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 1.0 persen dengan jumlah responden 1 menyatakan bahwa persyaratan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga adalah sangat tidak baik.

**Tabel 7 Tanggung Jawab Petugas**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	0	0.0
	2	0	0.0
VALID	3	16	16.0
	4	58	58.0
	5	26	26.0
	TOTAL	100	100

Dari hasil penelitian pada table 7. Menyatakan bahwa 26.0 persen dengan jumlah 26 responden menilai sangat baik dalam tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 58.0 persen dengan jumlah 58 responden yang memilih baik dalam tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sedangkan sebanyak 16.0 persen dengan jumlah 16 responden memilih cukup baik dalam tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga.

**Tabel 8 Kemampuan Petugas**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	1	1.0
	2	0	0.0
VALID	3	14	14.9
	4	59	59.0
	5	26	26.0
	TOTAL	100	100

Dari hasil penelitian pada table 8, dapat diketahui ada sebanyak 26.0 persen dengan jumlah 26 responden yang menilai sangat baik dalam kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 59.0 persen dengan jumlah 59 responden yang menilai Baik dalam kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 14.0 persen dengan jumlah 14 responden yang menilai cukup baik dalam kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 1.0 persen dengan jumlah responden 1 menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga adalah sangat tidak baik.

**Tabel 9 Kecepatan Pelayanan**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	0	0.0
	2	3	3.0
VALID	3	26	26.0
	4	49	49.0
	5	22	22.0
	TOTAL	100	100

Berdasarkan dari hasil penelitian pada table 9, mengenai kecepatan pelayanan menunjukkan sebesar 22.0 persen dengan jumlah 22 responden menyatakan kecepatan pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih sangat baik. Sebanyak 49.0 persen dengan jumlah 49 responden menyatakan kecepatan pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih baik, 26.0 persen dengan jumlah 26 responden menyatakan kecepatan pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih cukup baik, sedangkan sebanyak 3.0 persen dengan jumlah 3 responden menyatakan

kecepatan pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih tidak baik.

**Tabel 10 Keadilan**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	0	0.0
	2	1	1.0
VALID	3	23	23.0
	4	52	52.0
	5	24	24.0
	TOTAL	100	100

Dari hasil penelitian pada table 10, dapat diketahui ada sebanyak 24.0 persen dengan jumlah 24 responden yang menilai sangat baik dalam keadilan mendapatkan pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 52.0 persen dengan jumlah 52 responden yang menilai Baik dalam keadilan mendapatkan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 23.0 persen dengan jumlah 23 responden yang menilai cukup baik dalam keadilan mendapatkan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 1.0 persen dengan jumlah responden 1 menyatakan bahwa persyaratan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga adalah tidak baik.

**Tabel 11 Kesopanan dan Keramahan**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	0	0.0
	2	1	1.0
VALID	3	24	24.0
	4	44	44.0
	5	31	31.0
	TOTAL	100	100

Berdasarkan dari hasil penelitian pada table 11, mengenai kesopanan dan keramahan menunjukkan sebesar 31.0 persen dengan jumlah 31 responden memilih sangat baik di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Sebanyak 44.0 persen dengan jumlah 44 responden menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pada perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih baik, sebanyak 24.0 persen dengan jumlah 24 responden menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pada perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga

memilih cukup baik, sedangkan sebanyak 1.0 persen dengan jumlah 1 responden menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pada perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih tidak baik.

**Tabel 12 Kewajaran Biaya**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	0	0.0
	2	1	1.0
VALID	3	38	38.0
	4	44	44.0
	5	17	17.0
	TOTAL	100	100

Berdasarkan dari hasil penelitian pada table 12, mengenai kewajaran biaya menunjukkan sebesar 17.0 persen dengan jumlah 17 responden memilih sangat baik di perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Sebanyak 44.0 persen dengan jumlah 44 responden menyatakan kesopanan dan keramahan petugas pada perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih baik, sebanyak 38.0 persen dengan jumlah 38 responden menyatakan kewajaran biaya pada perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih cukup baik, sedangkan sebanyak 1.0 persen dengan jumlah 1 responden menyatakan kewajaran biaya pada perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih tidak baik.

**Tabel 13 Kesesuaian Antar Biaya**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	0	0.0
	2	2	2.0
VALID	3	32	32.0
	4	49	49.0
	5	17	17.0
	TOTAL	100	100

Dari table 13, dapat diketahui ada sebanyak 17.0 persen dengan jumlah 17 responden yang menilai sangat baik dalam kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan di perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 49.0 persen dengan jumlah 49 responden yang menilai Baik dalam kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan di perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga.

Sebanyak 32.0 persen dengan jumlah 32 responden yang menilai cukup baik dalam kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan di perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Dan sebanyak 2.0 persen dengan jumlah responden 2 menyatakan bahwa kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan di perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga adalah tidak baik.

**Tabel 14 Ketepatan Pelaksanaan**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	0	0.0
	2	2	2.0
VALID	3	25	25.0
	4	47	47.0
	5	26	26.0
	TOTAL	100	100

Dari hasil penelitian pada table 14, dapat diketahui ada sebanyak 26.0 persen dengan jumlah 26 responden yang menilai sangat baik dalam ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 47.0 persen dengan jumlah 47 responden yang menilai Baik dalam ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 25.0 persen dengan jumlah 25 responden yang menilai cukup baik dalam ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Dan sebanyak 2.0 persen dengan jumlah responden 2 menyatakan bahwa ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan di perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga adalah tidak baik.

**Tabel 15 Kenyamanan Lingkungan**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	0	0.0
	2	0	0.0
VALID	3	13	13.0
	4	38	38.0
	5	49	49.0
	TOTAL	100	100

Dari data yang penulis dapatkan dari hasil penelitian pada table 15. Menyatakan bahwa 49.0 persen dengan jumlah 49 responden menilai sangat baik dalam kenyamanan lingkungan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sebanyak 38.0 persen dengan jumlah

38 responden yang memilih baik dalam kenyamanan lingkungan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga. Sedangkan sebanyak 13.0 persen dengan jumlah 13 responden memilih cukup baik dalam kenyamanan lingkungan pada perpustakaan O. Notohamidjojo UKSW Salatiga.

**Tabel 16 Keamanan Pelayanan**

		FREQUENCY	PERCENT
	1	0	0.0
	2	0	0.0
VALID	3	12	12.0
	4	39	39.0
	5	49	49.0
	TOTAL	100	100

Berdasarkan dari hasil penelitian pada table 16, mengenai keamanan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga menunjukkan sebesar 49.0 persen dengan jumlah 49 responden memilih sangat baik. Sebanyak 39.0 persen dengan jumlah 39 responden menyatakan keamanan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih baik, sedangkan sebanyak 12.0 persen dengan jumlah 12 responden menyatakan keamanan pelayanan pada perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga memilih cukup baik.

Tabel 17 Nilai IKM Per Unsur

NO	UNSUR	NILAI IKM PER UNSUR	KETERANGAN
1	Prosedur pelayanan	3.91	Baik
2	Kesesuaian persyaratan	3.96	Baik
3	Kejelasan dan kepastian	3.98	Baik
4	Kedisiplinan petugas	4.00	Baik
5	Tanggung jawab petugas	4.10	Baik
6	Kemampuan petugas	4.09	Baik
7	Kecepatan pelayanan	3.90	Baik
8	Keadilan	3.99	Baik
9	Kesopanan dan keramahan	4.05	Baik
10	Kewajaran biaya	3.77	Baik
11	Kesesuaian antara biaya	3.81	Baik
12	Ketepatan pelaksanaan	3.97	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	4.36	Baik
14	Keamanan pelayanan	4.37	Baik

Berdasarkan table 17 diatas, nilai indeks kepuasan masyarakat dihitung berdasarkan total nilai dari setiap unit pelayanan. Sementara itu, nilai indeks gabungan untuk setiap unit layanan dihitung dengan mengalikan rata-rata nilai dari tiap unsur layanan dengan nilai penimbang, yakni 0,071. Untuk menghitung nilai indeks pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, rumus yang digunakan adalah:  $(3,91 \times 0,071) + (3,96 \times 0,071) + (3,98 \times 0,071) + (4,00 \times 0,071) + (4,10 \times 0,071) + (4,09 \times 0,071) + (3,90 \times 0,071) + (3,99 \times 0,071) + (4,05 \times 0,071) + (3,77 \times 0,071) + (3,81 \times 0,071) + (3,97 \times 0,071) + (4,36 \times 0,071) + (4,47 \times 0,071) = 2,622$ . Oleh karena itu, nilai indeks untuk pelayanan perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga adalah 2,622, yang setara dengan 65,5 setelah dikonversikan ke nilai dasar.

Mutu pelayanan:

A (Sangat Baik) : 81,26 – 100,00

B (Baik) : 62,51 – 81,25

C (Kurang Baik) : 43,76 – 52,50

D (Tidak Baik) : 25,00 – 43,75

Dengan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 65,5, serta evaluasi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang mencapai tingkat 'Baik', perpustakaan O. Notohamidjojo di

Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga berhasil meraih kategori “Baik”. Hal ini menunjukkan dedikasi yang luar biasa dalam menyediakan layanan berkualitas.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa secara umum, Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga telah berhasil mencapai tingkat kepuasan pengguna yang baik dalam berbagai aspek pelayanannya. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dinilai tinggi oleh responden, menunjukkan bahwa petugas perpustakaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai dalam melayani pengguna. Selain itu, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, dan tanggung jawab petugas juga mendapat penilaian baik, menandakan bahwa perpustakaan telah menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan aman bagi pengguna. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Salah satunya adalah dalam hal persyaratan pelayanan, yang mendapatkan persentase penilaian terendah. Meskipun hanya sebagian kecil responden yang menganggapnya sangat tidak baik, namun hal ini menunjukkan perlunya perbaikan atau peningkatan dalam mengelola Vilanati G.B, Koerniawati, Latuperissa Open Access: <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech> 10 persyaratan-persyaratan pelayanan agar lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna. besar remaja putri di SMP Negeri 1 Merakurak yang berusia 15 tahun memiliki pengetahuan dalam kategori kurang

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ashari, D. V. (2021). *Kualitas pelayanan perpustakaan digital berdasarkan indeks kepuasan masyarakat di Perpustakaan BPPT Jakarta*. [https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/22667/3/T1\\_742018802\\_Isi.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/22667/3/T1_742018802_Isi.pdf)
- Boldi, B. (2015). *Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pontianak*. FAKULTAS EKONOMI. <https://dx.doi.org/10.29406/jmm.v12i2.442>
- De Yusa, V., & HS, A. M. A. (2019). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 17(3), 169-176. <https://doi.org.10.29259/jmbs.v17i3.10062>

- Erika. (2019). *Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan TI ISTN)*. Jurnal JITMI, 2(2), 126-130.  
<https://doi.org/10.37277/stch.v30i1.480>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.  
<https://simpuh.kemenag.go.id/rj?jenis=keputusan%20Menpansan20%RB>
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.  
<https://simpuh.kemenag.go.id/rj?jenis=keputusan%20Menpansan20%RB>
- Lasa HS. (2006). *Jenis-Jenis Layanan Informasi Perpustakaan: sirkulasi dan Referensi*. Jakarta: Universitas Gajah Mada Press. hlm. 110
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta,
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Wahyuntini, S., & Endarti, S. 2021. *Tantangan Digital dan Dinamisasi Koleksi Dalam Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan Bagi Prestasi Belajar Mahasiswa*. ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan, 1(1), 1–6
- Yusuf, Pawit M dan Yaya Suhendar. 2013. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.