

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
PERPUSTAKAAN KELILING MELALUI KAJIAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT (IKM) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN ACEH SELATAN**

Skripsi

Diajukan Oleh:

AHMAD RICKY BAIDHAWI
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan
NIM: 531102601



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM – BANDA ACEH
1438 H/ 2017 M**

SKRIPSI

Dijukan kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

AHMAD RICKY BAIDHAWI
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan
NIM: 531102601

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



Kahdiah, M.Ed
Nip. 1970042-2001122001

Pembimbing II,



Suraiya, MPd
Nip. 197511022003122002

Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Dan Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana S-1
Dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal

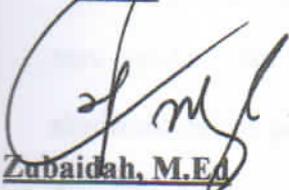
Jum'at / 02 Juni 2017 M
11 Ramadhan 1438 H

Di

Darussalam – Banda Aceh

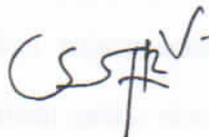
PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua



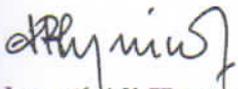
Zubaidah, M.Ed.
Nip. 197004242001122001

Sekretaris



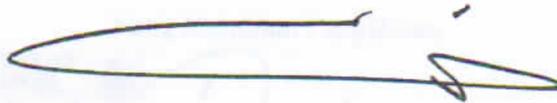
Suraiva, M.Pd.
Nip. 197511022003122002

Anggota I



Nurhayati Ali Hasan, M.Lis.
Nip. 197307281999032002

Anggota II



Mukhtaruddin, M.Lis.
Nip. 197711152009121001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh




Syarifuddin, M.Ag., Ph.D.
Nip. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Ricky Baidhawi

Nim : 531102601

Prodi/Jurusan : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan
Perpustakaan Keliling Melalui Kajian Indeks Kepuasan
Masyarakat (IKM) di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan
Kabupaten Aceh Selatan

Mertuturkan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli karya
saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran
akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai
dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Banda Aceh, 06 Juni 2017

Yang Membuat Pengakuan,



(Ahmad Ricky Baidhawi)

Halaman Persembahan

*“Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna)
kepada siapa yang dikehendaki-Nya.
Barang siapa yang mendapat hikmah itu
Sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak,
Dan tiadalah yang menerima peringatan
melainkan orang-orang yang berakal”.*
(Q.S. Al-Baqarah: 269)

*Ya Allah,
Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu
orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku.
Kubersujud dihadapan Mu,
Engakau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai
Di penghujung awal perjuanganku
Segala Puji bagi Mu ya Allah,*

Ungkapan hati sebagai rasa Terima Kasihku

*Alhamdulillahirabbil' alamin. ... Alhamdulillahirabbil' alamin. ... Alhamdulillahirabbil' alamin. ...
Akhirnya aku sampai ke titik ini,
sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb
Tak henti-hentinya aku mengucap syukur pada-Mu ya Rabb
Serta shalawat dan salam kepada Rasulullah SAW dan para sahabat yang mulia
Semoga sebuah karya sederhana ini menjadi amal sholeh bagiku
bagi keluargaku tercinta
Ku persembahkan karya sederhana ini. . .
untuk belahan jiwa ku bidadari surgaku yang tanpamu aku bukanlah siapa-siapa
di dunia fana ini Ibundaku tersayang (Fitri Sariani, A.Ma.Pd)
serta orang yang menginjeksikan segala idealisme, prinsip, edukasi dan kasih sayang
serta perjuangan yang tidak pernah ku ketahui,
yang telah memberikan segalanya untukku dengan penuh kesabaran
dan pengertian luar biasa Ayahandaku tercinta (Ridha Nisfu, S.Pd)
Kepada Adik-adikku (Gusvi Rosa, A.Md) dan (Detri Zulhikmah)
terima kasih tiada tara atas segala dukungan yang telah diberikan selama ini dan
semoga Adik-adikku tercinta dapat menggapai keberhasilan di kemudian hari.
Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan khususnya rekan-rekan S1 Ilmu Perpustakaan
yang tak bisa disebutkan namanya satu persatu.
Terakhir, untuk seseorang yang masih dalam misteri yang dijanjikan Sang Ilahi yang
siapapun itu, terimakasih telah menjadi baik dan bertahan di sana.
Akhir kata, semoga skripsi ini membawa kebermanfaatn. Jika hidup dapat kuceritakan
di atas kertas, entah berapa banyak halaman yang dibutuhkan untuk kuucapkan terima kasih...*

Ahmad Ricky Baidhawi

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan”**. Selanjutnya Shalawat beriring dengan ucapan salam penulis sanjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah menuntun umat manusia sepanjang masa dengan cahaya kebenaran, juga kepada keluarga dan sahabat beliau.

Selama proses penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Syarifuddin, MA.,Ph.D selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, Ibu Zubaidah, M.Ed selaku ketua prodi S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry sekaligus sebagai pembimbing I, bersama dengan Ibu Suraiya, M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta nasehat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kepada Bapak Gafaruddin, Selaku Sekretaris DPDK Aceh Selatan, Bapak Yuslizar, S.IP, sebagai Kasi Pengelolaan Bahan Pustaka DPDK Aceh Selatan, serta seluruh karyawan/petugas perpustakaan DPDK Aceh Selatan yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya kepada rekan-rekan senasib dan seperjuangan di Program Studi Strata 1 Ilmu Perpustakaan angkatan 2011 yang telah banyak memberikan masukan dan bantuan kepada penulis. Serta semua pihak yang membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini namun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Yang terakhir dan teristimewa kepada Ayahanda Ridha Nisfu, S.Pd dan Ibunda Fitri Sariani, A.Ma.Pd tercinta, terima kasih yang tak terhingga atas doa dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis. Serta kepada Adinda Gusvi Rosa, Adinda Detri Zulkhikmah, dan Adinda Noril Nadhira Amersha, yang selalu memberikan semangat dan perhatian kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan skripsi ini, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Darussalam, 20 April 2017

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS	
A. Kajian Pustaka.....	9
B. Landasan Teoritis	12
1. Kepuasan Pengguna	12
2. Layanan Perpustakaan Keliling	15
3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	21
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	27
D. Instrumen Pengumpulan Data	29
E. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
1. Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan	35
2. Petugas Layanan Perpustakaan Keliling	35
3. Jadwal Layanan Perpustakaan Keliling	36
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	37
1. Karakteristik Responden	37
2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perpustakaan Keliling.....	38
3. Kendala yang dihadapi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dalam menyelenggarakan Layanan Perpustakaan Keliling di Sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek ...	44
4. Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk Mengatasi Kendala dalam Menyelenggarakan Pelayanan Perpustakaan Keliling di Sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek	47

BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Observasi Lapangan Layanan Perpustakaan Keliling.....	30
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	33
Tabel 4.1	Tenaga Kerja Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Aceh Selatan berdasarkan Pangkat dan Golongan	36
Tabel 4.2	Jadwal layanan Mobil Perpustakaan Keliling	36
Tabel 4.3	Karakteristik Responden	37
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.5	Hasil Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Siswa terhadap Layanan Perpustakaan Keliling	38
Tabel 4.6	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Perpustakaan Keliling.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat izin penelitian dari Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3 : Surat keterangan sudah melakukan penelitian dari Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan
- Lampiran 4 : Kuesioner
- Lampiran 5 : Pedoman wawancara
- Lampiran 6 : Jadwal layanan mobil perpustakaan keliling

ABSTRAK

Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan sebagai pelayanan publik belum pernah melakukan evaluasi indeks kepuasan masyarakat/pemustaka. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan keliling DPDK Aceh Selatan melalui IKM di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek, kendala yang dihadapi Dinas DPDK Kabupaten Aceh Selatan dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling, dan upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala dalam menyelenggarakan pelayanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah tersebut diatas. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kombinasi yaitu menggabungkan antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Instrumen penelitian yang dijadikan sebagai sarana pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner (angket), dan wawancara. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 153 orang yang diambil dengan metode *purposive sampling*. Dari hasil penelitian didapatkan nilai indeks kepuasan siswa terhadap 14 indikator IKM pada layanan Perpustakaan Keliling DPDK Kabupaten Aceh Selatan secara umum berada pada kategori baik dengan nilai IKM 3,037 dan nilai konversi IKM 75,925 sehingga penafsiran interprestasinya tergolong baik dengan mutu layanan B. Namun ada 2 indikator unit layanan perpustakaan keliling mendapatkan nilai dengan kategori kurang baik, sehingga perlu perbaikan di setiap unit layanan tersebut. Kendala utama yang dihadapi DPDK Kabupaten Aceh Selatan dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah adalah kurangnya kendaraan mobil perpustakaan keliling dan kurangnya SDM yang profesional. Upaya yang perlu dilakukan DPDK untuk mengatasi kendala dalam menyelenggarakan pelayanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah adalah menambah kendaraan mobil perpustakaan keliling, meningkatkan SDM pustakawan yang profesional, dan menambah koleksi bacaan yang baru dan menarik.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹ Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi harapan publik. Harapan publik menjadi latar belakang penilaian kualitas pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi.

Demi menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan alat ukur untuk menilai kinerja pelayanan publik yang telah dijalankan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur

¹Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003), hal. 4.

Negara Nomor KEP/25M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 (empat belas) indikator untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat/pengguna atas pelayanan yang diberikan.²

Perpustakaan merupakan salah satu pelayanan publik di bidang informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan informasi. Dengan adanya IKM (indeks kepuasan masyarakat), perpustakaan dapat mengetahui dengan pasti dan jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang telah dijalankan sebelumnya.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling. Sarana perpustakaan keliling berupa armada atau kendaraan untuk layanan keliling itu dapat berupa mobil, sepeda motor, atau yang lainnya untuk di daratan.³

Menurut Sutarno Perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum yang disebut unit layanan perpustakaan keliling. Maksudnya agar perpustakaan keliling dapat memberikan layanan berkeliling (*mobile*) mendatangi tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis.⁴ Perpustakaan keliling bukan

²Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, (Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004), hal. 5.

³Arismen dan Syahyuman, "Tinjauan Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Pada Perpustakaan Umum Gunung Bungsu Kabupaten Tanah Datar," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1, No. 2. (2012), <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/653>, diakses 28 Juni 2016.

⁴Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal 41.

hanya sebagai tempat layanan peminjaman bahan pustaka dan penelusuran informasi, namun juga dapat menjadi tempat hiburan bagi masyarakat.

Penyelenggaraan layanan perpustakaan keliling bertujuan memberikan layanan informasi yang cepat dan merata kepada seluruh lapisan masyarakat, tidak hanya kepada masyarakat yang tinggal di perkotaan tetapi juga kepada masyarakat yang tinggal di pedesaan dan daerah-daerah terpencil.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Kasi Pengelolaan Bahan Pustaka di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Aceh Selatan yaitu Bapak Yuslizar, SIP. beliau menyatakan penyelenggaraan layanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan mulai beroperasi sejak tahun 2006. Perpustakaan keliling yang diselenggarakan terdiri dari 1 unit mobil pintar dengan jumlah koleksi 3.107 judul atau 6.535 eksamplar buku.⁵

Penyelenggaraan layanan perpustakaan keliling ini dilakukan dua hari dalam seminggu yaitu hari selasa dan kamis. Lokasi pelayanan perpustakaan keliling mencakup 12 kecamatan se-Kabupaten Aceh Selatan. Rute layanan perpustakaan keliling adalah mulai dari Labuhanhaji Barat sampai dengan Trumon Timur dengan luas wilayah 4.005,10 km². Dalam skripsi ini penulis melakukan penelitian pada 4 (empat) kecamatan yaitu Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek.

Yang menjadi anggota perpustakaan keliling adalah kalangan guru dan pelajar/siswa. Adapun anggota aktif layanan perpustakaan keliling pada 4 (empat) kecamatan yaitu Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek Tahun 2016 berjumlah 261 orang, didominasi oleh kalangan pelajar/siswa.

⁵Yuslizar, Kasi Pengelolaan Bahan Pustaka DPDK Kabupaten Aceh Selatan, *Wawancara*, DPDK Kabupaten Aceh Selatan, 1 November 2016.

Perpustakaan keliling sebagai sarana pelayanan publik dan perangkat pendidikan non formal dituntut untuk dikelola dengan professional. Dengan pengelolaan yang baik dan bermutu maka pengguna akan merasa puas terhadap layanan informasi yang diberikan, akan tetapi jika pengelolaan dan mutu yang diberikan kurang baik maka pengguna akan merasa tidak puas/kecewa terhadap layanan perpustakaan keliling. Namun, sejak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling belum pernah melakukan evaluasi kepuasan pengguna. Sebagaimana telah diamanatkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik secara berkala melakukan survei/evaluasi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikannya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis meneliti lebih lanjut tentang *“Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan”*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan melalui IKM di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek?

2. Kendala apa saja yang dihadapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek?
3. Upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala dalam menyelenggarakan pelayanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi indeks kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan melalui IKM di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek.
3. Menganalisis upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala dalam menyelenggarakan pelayanan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dibidang ilmu perpustakaan dan informasi.
2. Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi indeks kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan sumber kajian pemustaka, serta sebagai acuan lanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Selatan.

E. Penjelasan Istilah

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami karya tulis ini, maka dijelaskan beberapa istilah yang menjadi pokok pembahasan dalam penulisan karya tulis ini sebagai berikut:

1. Evaluasi Kepuasan Pengguna

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) evaluasi adalah penilaian, hasil.⁶ Sedangkan kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh: (1) Kinerja pelayanan, (2) Respon terhadap keinginan pengguna, (3) Kompetensi petugas, (4) Pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat, (5) Kualitas koleksi, (6) Ketersediaan alat temu kembali, (7) Waktu Layanan.⁷

⁶Ebta Setiawan, *Evaluasi*, <http://kbbi.web.id/evaluasi>., akses 25 Maret 2016.

⁷Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hal. 155.

Dengan demikian, evaluasi kepuasan pengguna yang penulis maksud adalah penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh selatan terhadap siswa melalui kajian IKM (indeks kepuasa masyarakat).

2. Layanan Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling merupakan perpustakaan yang dapat berpindah-pindah dari satu tempat ke tempat yang lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tertentu, terutama apabila di daerah itu belum didirikan perpustakaan umum. Penyelenggara perpustakaan keliling ini dioperasikan oleh Perpustakaan Nasional, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, maupun Perpustakaan Kota/Kabupaten untuk merangsang masyarakat setempat agar mereka berkesempatan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan mereka dan sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia.⁸

Layanan perpustakaan keliling yang penulis maksud adalah layanan perpustakaan yang membawa koleksi/bahan bacaan serta melayani masyarakat pengguna secara berpindah-pindah dengan lokasi pemberhentian yang sudah ditentukan. Dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling dalam bentuk mobil pintar.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

⁸*Ibid*, hal. 268

memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.⁹ Terutama pelayanan publik yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Dalam penelitian ini terdapat 14 unsur yang dijadikan sebagai indikator pengukuran indeks kepuasan siswa, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.

⁹Arisman, *Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik*, <https://jakarta.kemendiknas.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik>, akses 13 November 2016.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran literatur yang penulis lakukan, ada beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

Pertama, penelitian yang berjudul, “*Evaluasi Terhadap Kualitas Layanan Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh*”, yang ditulis oleh Roslaini, Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry pada tahun 2016. Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah nilai indeks kualitas layanan berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan (IKM) pada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh diukur berdasarkan SK Menpan No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang indeks kepuasan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket dengan rumus IKM yang terdiri dari 14 unsur, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan layanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh yang berjumlah 2.724 orang. Adapun sampel dalam

penelitian ini berjumlah 96 pengguna yang diambil dengan *Teknik Accidental Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan katagori Baik. Hal ini dapat dilihat dari jumlah nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat tertimbang sebesar 2,783 dengan nilai konversi hasilnya 69,58, sehingga penafsiran interprestasinya tergolong baik dengan mutu pelayanan B.¹

Kedua, penelitian yang berjudul, “*Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*”, yang ditulis oleh Aprilia Mardiasuti, Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada tahun 2011. Permasalahan yang dikaji dalam skripsi ini adalah kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM dan faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah survei dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang dijadikan sebagai sarana pengumpulan data dalam survei IKM adalah kuesioner yang diisi atau ditanyakan kepada masing-masing responden, terdiri dari empat belas unsur, meliputi prosedur, persyaratan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kesesuaian

¹Roslaini, *Evaluasi Terhadap Kualias Layanan Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh*, Skripsi Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Ranity, 2016, hal. xi.

biaya dengan ketentuan, ketepatan jadwal pelayanan, kenyamanan, dan keamanan lingkungan pelayanan. Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Responden penelitian meliputi mahasiswa Diploma/S1, mahasiswa S2, mahasiswa S3, dosen/peneliti, dan umum, sebanyak 150 responden. Berdasarkan hasil survei sebanyak 150 responden, ada empat unsur pelayanan yang mendapatkan nilai kurang dari 2,51 atau tidak baik, yaitu prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Unsur yang mendapatkan nilai antara 2,51 - 3,25 baik meliputi unsur kesesuaian biaya pelayanan dengan ketentuan, serta keamanan lingkungan. Sedangkan unsur yang mendapatkan nilai lebih dari 3,26 atau sangat baik meliputi unsur persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, keadilan dalam mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, serta ketepatan jadwal pelayanan. Berdasarkan analisis data hasil penelitian secara keseluruhan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Unit Referensi UPU Perpustakaan UGM mempunyai nilai indeks 77,225 atau mutu pelayanan B, dengan tingkat kualitas pelayanan Baik.²

Perbedaan dari penelitian di atas adalah lokasi penelitian, waktu, dan pengambilan sampel. Persamaan dari penelitian di atas adalah sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dan sama-sama melakukan kajian

²Aprilia Mardiasuti, *Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*, Skripsi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011, hal. ix.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk mengetahui kepuasan pengguna perpustakaan.

Sedangkan penelitian yang penulis teliti sekarang terfokus pada evaluasi kepuasan pengguna perpustakaan keliling melalui kajian indeks kepuasan masyarakat di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

B. Landasan Teoritis

1. Kepuasan Pengguna

a. Definisi Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Kotler mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.³

Adapun definisi pengguna perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 ayat 9 yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁴ Ada berbagai jenis kalangan pengguna perpustakaan seperti siswa, mahasiswa, dosen, dan masyarakat, tergantung pada jenis perpustakaan yang dilayani.

Maka kepuasan pengguna perpustakaan dapat diartikan sebagai hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh instansi perpustakaan terkait. Kepuasan pengguna perpustakaan akan tercapai apabila persepsi pengguna terhadap

³Lihin, *Definisi Kepuasan Menurut Para Ahli*, <http://www.referensimakalah.com/2013/03/definisi-kepuasan-menurut-para-ahli.html>, akses 13 November 2016.

⁴Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, (Jakarta, 2007).

kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapan yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan.

Menurut Lupiyoadi, ada 3 indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna antara lain:

- 1) Kualitas pelayanan; pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- 2) Emosional; pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila pustakawan dalam memberikan layanan kepada penggunanya tidak emosi seperti wajah cemberut. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari pelayanan tetapi nilai sosial yang membuat pengguna menjadi puas.
- 3) Biaya; pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa cenderung puas terhadap kualitas atau jasa tersebut.⁵

Adapun indikator yang dijadikan unsur pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan menurut KKI (Kamus Kepustakawanan Indonesia), yaitu (1) Kinerja pelayanan, (2) Respon terhadap keinginan pengguna, (3) Kompetensi petugas, (4) Pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat, (5) Kualitas koleksi, (6) Ketersediaan alat temu kembali, (7) Waktu layanan.⁶ Kualitas layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna, untuk itu pustakawan wajib memberikan fasilitas dan layanan yang baik kepada pengguna agar pengguna merasa puas berkunjung ke perpustakaan. Beberapa manfaat tentunya dapat dirasakan oleh perpustakaan manakala pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan, yaitu kepuasan pengguna menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pengguna akan lebih harmonis, kepuasan mendorong pengguna untuk kembali

⁵Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama: Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Selemba Empat, 2001), hal. 158.

⁶Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia...*, hal. 155.

memanfaatkan koleksi dan fasilitas perpustakaan pada waktu selanjutnya, pengguna memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pengguna untuk memberikan kesaksian yang baik tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat dimata pengguna.

Kepuasan pengguna perpustakaan dalam penelitian ini adalah perasaan dan respon pengguna yang ditunjukkan pada saat membandingkan antara kenyataan yang diterima dengan harapan yang diinginkan. Apabila hasil yang diterima lebih besar dari harapan yang diinginkan maka pengguna akan merasakan *sangat puas*, jika hasil yang diterima sama besarnya dengan harapan yang diinginkan maka pengguna akan merasakan *puas*, akan tetapi jika hasil yang diterima lebih kecil dari harapan yang diinginkan maka pengguna akan merasakan *tidak puas*.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Kepuasan pengguna perpustakaan dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, dan jasa perpustakaan yang diberikan kepada pengguna. Beberapa penelitian dilakukan oleh para peneliti untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna seperti yang dikutip oleh Achmad, antara lain:⁷

1. Supriadi, Darmawan, dan Moelyono menyimpulkan bahwa perhatian pustakawan dalam melayani pemustaka perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu disarankan agar pustakawan yang bertugas dibidang layanan perlu ditambah

⁷Frasisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal. 16.

wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi pada pemustaka (*user oriented*).

2. Iriyanti menyatakan:
 - a) setiap keluhan pengunjung perpustakaan agar segera untuk mendapatkan respon dan tindak lanjut secara jelas.
 - b) informasi yang tersedia yang berkaitan dengan ketersediaan buku-buku atau dalam bentuk lain harus jelas/akurat dan *reliable* dan tidak diragukan oleh pengunjung.
3. Sutardji dan Maulidiah menyatakan bahwa tingkat kepuasan pemustaka berhubungan nyata dengan biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi.

Kepuasan pengguna perpustakaan sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasatmata maupun yang tidak kasatmata. Adapun faktor-faktor yang kasatmata terdiri dari kinerja, mutu, keandalan, dan biaya. Sedangkan faktor-faktor yang tidak kasatmata terdiri dari rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, dan kemampuan untuk memecahkan masalah.

2. Layanan Perpustakaan Keliling

a. Definisi Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum. Perpustakaan keliling disediakan untuk memberikan layanan ekstensi, yaitu masyarakat yang lokasinya jauh dari perpustakaan. Perpustakaan keliling memberikan layanan bergerak (*mobile*) mendatangi penggunaanya di beberapa tempat pemukiman penduduk, dan tempat terkonsentrasinya jumlah penduduk seperti sekolah, kantor dan kelurahan. Sarana perpustakaan keliling berupa armada atau kendaraan

untuk layanan keliling itu dapat berupa mobil, sepeda motor, atau yang lainnya untuk di daratan. Untuk daerah perairan, aliran sungai, atau antara pulau kecil dan sejenisnya yang disebut perpustakaan terapung.⁸

Perpustakaan keliling merupakan perpustakaan yang dapat berpindah-pindah dari satu tempat ketempat yang lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tertentu, terutama apabila di daerah itu belum didirikan perpustakaan umum. Penyelenggara perpustakaan keliling ini dioperasikan oleh Perpustakaan Nasional, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, maupun Perpustakaan Kota/Kabupaten untuk merangsang masyarakat setempat agar mereka berkesempatan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan mereka dan sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas sumberdaya manusia.⁹

Pada dasarnya perpustakaan keliling dapat diartikan dengan perpustakaan yang koleksinya dibawa keluar gedung perpustakaan kemudian diangkut oleh mobil yang titik lokasinya berpindah-pindah sesuai dengan jadwal titik lokasi yang telah disajikan kepada masyarakat.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang beroperasi dibawah pimpinan Perpustakaan Nasional, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, maupun Perpustakaan Kota/Kabupaten. Jadi perpustakaan keliling merupakan perpanjangan tangan dari Perpustakaan Nasional, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah, maupun Perpustakaan

⁸Arismen dan Syahyuman, "Tinjauan Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Pada Perpustakaan Umum Gunung Bungsu Kabupaten Tanah Datar," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1, No. 2. (2012)..., diakses 13 November 2016.

⁹Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia...*, hal. 268.

Kota/Kabupaten dengan sistem operasi bergerak dari satu tempat ketempat yang lain.

b. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Keliling

Dalam buku panduan koleksi perpustakaan keliling dijelaskan bahwa tugas dan fungsi perpustakaan keliling (*mobile library*), antara lain:

- 1) Melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan umum, karena dilokasi tersebut belum dapat didirikan perpustakaan karena belum ada dana yang tersedia.
- 2) Melayani masyarakat oleh situasi dan kondisi tertentu tidak dapat datang atau mencapai perpustakaan umum, misalnya karena sedang dirawat di rumah sakit, menjalani hukuman di lembaga pemasyarakatan, berada di panti asuhan atau panti jompo dan lain-lain.
- 3) Mempromosikan layanan perpustakaan kepada masyarakat yang belum pernah mengenal perpustakaan.
- 4) Memberikan layanan yang bersifat sementara sampai perpustakaan umum didirikan.
- 5) Sebagai sarana untuk membantu menemukan lokasi yang tepat bagi layanan perpustakaan umum atau cabang yang direncanakan dibangun.
- 6) Menggantikan fungsi perpustakaan umum apabila karena situasi tertentu tidak memungkinkan didirikan perpustakaan umum di tempat tersebut (misalnya karena penduduknya sedikit).¹⁰

Berdasarkan dari uraian di atas, tugas dan fungsi perpustakaan keliling adalah perluasan jangkauan layanan dari perpustakaan umum yang berfungsi memberikan informasi kepada masyarakat (pengguna) yang berada di daerah yang relatif jauh dari perpustakaan umum atau karena situasi dan kondisi tertentu.

c. Tujuan Perpustakaan Keliling

Salah satu tujuan perpustakaan keliling yaitu melayani masyarakat pedesaan terpencil dengan situasi dan kondisi tertentu yang tidak dapat

¹⁰Abdulmanan, "Peranan Perpustakaan Keliling dalam Mengentaskan Kemiskinan Informasi di Pedesaan," *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, Vol. 20, No. 5. (1995), <http://jurnalbaca.pdii.lipi.go.id/index.php/baca/article/view/38>, diakses 15 November 2016.

datang atau mencapai perpustakaan umum, misalnya karena sedang sakit, menjalani hukuman di lembaga pemasyarakatan, berada di panti asuhan atau panti jompo dan lain-lain.¹¹

Perpustakaan keliling sebagai salah satu perangkat pendidikan non formal berupaya untuk ikut mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945. Untuk melaksanakan amanat itu perpustakaan keliling mempunyai tugas mengumpulkan, memilih, dan menyajikan informasi kepada masyarakat yang tidak terlayani oleh perpustakaan umum.

Adapun tujuan diselenggarakannya perpustakaan keliling antara lain:¹²

- 1) Meratakan layanan informasi kepada masyarakat sampai ke daerah terpencil yang belum/tidak memungkinkan adanya perpustakaan permanen.
- 2) Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan nonformal kepada publik luas.
- 3) Memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada publik.
- 4) Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada publik.
- 5) Meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat.

¹¹Nusa Mandiri, *Perpustakaan Keliling*, <http://elibrary.nusamandiri.ac.id/berita-60-.html>, akses 15 November 2016.

¹²Anggya Dwie Permatasari, *Perpustakaan Keliling Untuk Masyarakat*, <http://bpad.babelprov.go.id/perpus/artikel/178-perpustakaan-keliling-untuk-masyarakat.html>, akses 15 November 2016.

- 6) Mengadakan kerja sama dengan lembaga masyarakat sosial, pendidikan, dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat.

Keberadaan perpustakaan keliling merupakan salah satu jawaban dari kepedulian pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan informasi di pedesaan dan daerah-daerah terpencil.

d. Koleksi Perpustakaan Keliling

Koleksi perpustakaan merupakan unsur pokok yang harus dimiliki oleh setiap perpustakaan untuk digunakan oleh pengguna yang ingin memperoleh informasi yang butuhnya. Sebagaimana yang tercantum dalam UU No. 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 2 menyatakan bahwa “Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan karya rekaman dalam bentuk berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun diolah dan dilayankan.¹³

Salah satu masalah yang dihadapi oleh Perpustakaan Keliling adalah bagaimana mereka dapat melayani masyarakat yang hidrogen dengan koleksi terbatas dan dalam waktu layanan yang terbatas pula. Dengan demikian perpustakaan keliling harus berperan lebih aktif untuk menyebarkan informasi tersebut dalam berbagai bentuk, terutama dalam bentuk buku. Oleh karena itu pemilihan koleksi perpustakaan keliling haruslah benar-benar dilakukan dengan baik dan lebih profesional. Agar koleksi yang disajikan dapat dimanfaatkan oleh

¹³Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, (Jakarta, 2007).

pemakai, maka koleksi haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang akan dilayani.

Layanan perpustakaan keliling akan menarik perhatian pengguna apabila koleksi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna di lokasi pemberhentian layanan perpustakaan keliling. Untuk memilih bahan koleksi perpustakaan keliling yang baik, perlu diperhatikan kriteria pemilihan koleksi sebagai berikut:

- 1) Sesuai dengan kebutuhan pengunjung baik secara nyata maupun secara potensial.
- 2) Tahun terbit koleksi dipilih yang paling baru, atau paling tidak satu atau dua tahun terakhir.
- 3) Usahakan agar penulis/pengarang buku tersebut cukup terkenal sehingga menjadi daya tarik bagi pengguna perpustakaan keliling.
- 4) Isi bahan pustaka tidak melanggar norma-norma moral (susila, etika) dan norma agama (estetika) yang berlaku di Indonesia.
- 5) Isi bahan pustaka benar-benar bersifat ilmiah dan penghibur sehingga setelah pengunjung membaca dan pulang dia merasa nyaman dan mendapat sesuatu yang bermanfaat bagi diri dan lingkungannya.
- 6) Isi bahan pustaka berguna bagi masyarakat dan dapat menunjang pembangunan nasional.
- 7) Fisik bahan pustaka mencerminkan desain dan tipografi yang baik.

Menurut IA Kahar, perpustakaan keliling yang baik minimal memiliki koleksi 2500 jilid atau 1000 judul. Koleksi perpustakaan setiap tahun diusahakan untuk ditambah agar pemakai tidak terasa

bosan karena tidak ada judul-judul baru.¹⁴

Pada dasarnya koleksi perpustakaan keliling sama dengan koleksi perpustakaan umum yaitu memiliki koleksi umum dan sama-sama memberikan informasi kepada masyarakat umum. Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan serta disajikan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Adapun koleksi perpustakaan umum terdiri dari buku, non buku, majalah, surat kabar, pamflet, gambar, peta/atlas, brosur, buku cerita anak-anak, dan bahan audio visual.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan keliling adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, cetak, dan rekaman dalam bentuk berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan kepada masyarakat demi untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat

¹⁴Aulia Almi dan Bakhtiaruddin Nst., "Manfaat Perpustakaan Keliling Kantor Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Padang Bagi Siswa SD Negeri 23 Ampalu Pengambiran Kota Padang," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1, No. 1 (2012), <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/1752>, diakses 15 November 2016.

dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.¹⁵

Perpustakaan sebagai instansi pemerintah dan layanan publik yang memiliki tugas memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dalam bidang pendidikan, penelitian, dan rekreasi, perlu dilakukan evaluasi agar diketahui tingkat kepuasan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik tersebut.

Indeks kepuasan masyarakat bertujuan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan perpustakaan keliling secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan selanjutnya. Bagi masyarakat, indeks kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

b. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri PAN No.KEP/25/M.PAN/2/2004, ada 14 indikator yang dijadikan unsur pengukuran IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

¹⁵Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah...*, hal. 5.

- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan, dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan 14 indikator di atas, setiap jawaban atas pertanyaan dari setiap unsur pelayanan dapat mencerminkan tingkat kepuasan pengguna dan kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan yang tidak baik.

c. Manfaat Indeks Kepuasan Masyarakat

Ada beberapa manfaat yang diperoleh dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai berikut:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 2) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Dengan adanya indeks kepuasan masyarakat dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi mutu dan kinerja Perpustakaan Keliling Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Aceh Selatan. Melalui kajian kepuasan masyarakat sehingga dapat dirumuskan kebijakan dan rencana lanjutan dalam meningkatkan pelayanan publik tersebut. Hasil indeks kepuasan masyarakat ini juga bermanfaat bagi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan Perpustakaan Keliling Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Aceh Selatan yang telah sesuai atau belum memenuhi harapan masyarakat.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan alur pemikiran guna memecahkan masalah yang sedang diteliti. Rancangan penelitian pada hakekatnya merupakan gambaran seorang peneliti guna memenuhi tujuan peneliti yang ditetapkan. Dalam rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kombinasi, yaitu penelitian yang menggabungkan antara pendekatan kuantitatif dan pendekatan kualitatif.

Pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika.¹ Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode untuk meneliti sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat statistik. Sedangkan penelitian kualitatif digunakan untuk objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, dan hasil penelitiannya lebih menekankan pada makna.

Rancangan penelitian kombinasi dinilai tepat dalam penelitian ini karena data yang dibutuhkan dari kedua pendekatan tersebut saling melengkapi untuk mendapatkan hasil yang dapat menjawab pertanyaan penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap unit layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui instrumen kuesioner (angket). Sedangkan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan upaya-upaya yang

¹Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998), hal. 5.

perlu diperbaiki oleh layanan perpustakaan keliling menggunakan pendekatan kualitatif melalui instrumen observasi dan wawancara.

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Field Research* (penelitian lapangan), yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data melalui kegiatan langsung ke lapangan penelitian.²

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek. Alasan penulis memilih sekolah-sekolah tersebut sebagai lokasi penelitian adalah karena minat baca siswa di sekolah-sekolah tersebut sangat tinggi. Hal ini dapat dilihat dari antusiasnya siswa berkunjung ke layanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan.

Penelitian ini dimulai dari pengambilan data dan survey awal sebagai data sekunder sampai dengan dilakukannya pengambilan data primer dengan menggunakan kuesioner dan wawancara kepada responden. Penelitian ini dimulai dari bulan Mei 2016 sampai dengan Februari 2017.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian adalah sejumlah besar subyek yang mempunyai ciri-ciri atau karakteristik tertentu.³ Populasi dalam penelitian ini adalah anggota aktif siswa di SDN 3 Samadua, SMPN 3 Samadua, SMPN 1 Kluet Timur, SMAN 1 Kluet Timur, SMP Muhammadiyah Kp. Pisang Labuhanhaji, SMPN 1 labuhanhaji, SDN 3 Kuta Buloh, SMPN 1 Meukek,

²Suhaimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2005), hal. 17.

³Saifuddin, Azwar, *Metode Penelitian...*, hal. 54.

dan SMKN 1 Meukek yang berjumlah 261 siswa, serta yang menjadi populasi dari kalangan karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Selatan berjumlah 29 orang. Jadi keseluruhan populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 290 orang.

Sampel adalah sebagian atau yang mewakili seluruh populasi yang akan di teliti.⁴ Sampel/responden merupakan bagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu sehingga dianggap dapat mewakili seluruh populasi. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004 yang dimaksud dengan responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Jumlah responden menurut Kep. MENPAN No.25/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk mengetahui akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih di tetapkan minimal 150 orang dengan dasar (“jumlah indikator” + 1) x 10 = jumlah responden, (14 + 1) x 10 = 150 responden.⁵

Sedangkan untuk mengetahui kendala dan upaya dalam meningkatkan indeks kepuasan pengguna pelayanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, maka diambil responden dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan

⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 115.

⁵Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah...*, hal. 9.

sampel yang diperlukan, dimana sampel adalah orang-orang tertentu yang sesuai dengan persyaratan (sifat-sifat, karakteristik, ciri, kriteria dan mencerminkan populasinya).

Pada penelitian ini yang menjadi sampel penelitian dari kalangan siswa yaitu 150 orang yang terdiri dari 19 orang siswa SMPN Samadua, 32 orang siswa SMPN 1 Kluet Timur, 21 orang siswa SMAN 1 Kluet Timur, 11 orang siswa SMP Muhammadiyah Kp. Pisang, 24 orang siswa SMPN 1 Labuhanhaji, 26 orang siswa SMPN 1 Meukek, 17 orang siswa SMKN 1 Meukek, serta 3 orang dari kalangan manajemen Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan yang terdiri dari Sekretaris Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dan dua orang petugas lapangan layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Jadi keseluruhan sampel/responden dalam penelitian ini berjumlah 153 orang.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung tentang keadaan yang terjadi di lapangan. Observasi (pengamatan) bertujuan untuk mendapatkan data yang akurat tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi/ keterangan yang diperoleh sebelumnya. Dalam melakukan observasi, penulis terlibat langsung ke lokasi penelitian untuk mengamati bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh unit layanan

perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.

Ada beberapa hal yang penulis amati dalam observasi lapangan, antara lain: kegiatan yang berhubungan dengan layanan koleksi dan fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan keliling, tingkat kepuasan pengguna terhadap perpustakaan keliling, dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan keliling oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Observasi dilakukan dengan menggunakan alat bantu berupa selebaran kertas dan pulpen untuk mencatat hal-hal penting dalam penelitian ini. Observasi langsung penulis lakukan selama 2 minggu disesuaikan dengan jadwal layanan perpustakaan keliling di lokasi penelitian. Berikut jadwal observasi langsung yang penulis lakukan di lokasi penelitian.

Tabel 3.1 Observasi Lapangan Layanan Perpustakaan Keliling

Hari	Tujuan		Jam	
	Kecamatan	Lokasi Pemberhentian		
Rabu	Samadua	1.	SDN 3 Samadua	10.00-11.15
		2.	SMPN 3 Samadua	11.30-12.30
Kamis	Kluet Timur	1.	SMAN 1 Kluet Timur	10.30-11.30
		2.	SMPN 1 Kluet Timur	11.50-12.30
Selasa	Labuhanhaji	1.	SMP Muhammadiyah Kp.Pisang	10.30-11.30
		2.	SMPN 1 Labuhanhaji	11.50-13.00
Kamis	Meukek	1.	SDN 3 Kuta Buloh	09.30-10.30
		2.	SMPN 1 Meukek	11.15-12.00
		3.	SMKN 1 Meukek	12.15-13.00

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner (angket) merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.⁶ Adapun tipe pertanyaan yang penulis ajukan adalah tipe pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan informan untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah disediakan. Pertanyaan tertutup ini bertujuan untuk membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan penulis dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang ada pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kuesioner dibagikan kepada 150 orang siswa SMP dan SMA yang merupakan pemustaka aktif yang mendapatkan atau merasakan layanan perpustakaan keliling di tempat-tempat pemberhentian perpustakaan keliling. Sedangkan siswa SD tidak dibagikan kuesioner karena kemampuan membaca dan memahami pertanyaan masih rendah. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahpahaman siswa dalam memberikan jawaban pada kuesioner yang dibagikan. Setelah kuesioner/angket dibagikan dan diisi oleh siswa, kemudian penulis mengambil kembali kuesioner/angket tersebut untuk diolah dan di analisa.

⁶Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 109.

3. Wawancara

Wawancara merupakan langkah yang diambil selanjutnya setelah melakukan observasi dan penyebaran kuesioner. Wawancara atau *interview* merupakan teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka secara langsung antara pewawancara dengan informan. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan untuk mengetahui kendala apa yang dihadapi dan upaya apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan indeks kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Adapun yang menjadi responden wawancara adalah Sekretaris Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dan dua orang petugas lapangan layanan perpustakaan keliling.

Langkah yang ditempuh dalam melakukan wawancara adalah dengan menyusun daftar wawancara, menemui langsung responden, kemudian mengadakan dialog dengan responden sesuai dengan pedoman wawancara.

E. Analisis Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal

pelayanan, kenyamanan lingkungan, serta keamanan pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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 di atas 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:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan.
- 2) Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	65,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Dengan demikian pengambilan sampel penelitian untuk responden kalangan siswa menggunakan Pedoman Umum Penyusunan IKM yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dan upaya-upaya yang perlu diperbaiki oleh layanan perpustakaan keliling, peneliti melakukan wawancara dengan sekretaris Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dan dua orang petugas lapangan layanan perpustakaan keliling. Setelah melakukan wawancara, analisis data dimulai dengan membuat transkrip hasil wawancara, dengan cara memutar kembali rekaman hasil wawancara dan menuliskan kata-kata yang didengar sesuai dengan apa yang ada dalam rekaman tersebut.

Setelah peneliti menulis hasil wawancara kedalam transkrip, selanjutnya peneliti membacakan secara cermat untuk kemudian dilakukan reduksi kata. Peneliti membuat reduksi data dengan cara membuat abstraksi, yaitu mengambil dan mencatat informasi yang bermanfaat sesuai dengan konteks penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan memiliki 1 (satu) unit mobil perpustakaan keliling (pusling) yang diperoleh Tahun 2006 dari Perpustakaan Nasional RI. Koleksi buku perpustakaan keliling saat ini berjumlah 3.107 judul atau 6.535 eksamplar. Koleksi buku perpustakaan keliling bersumber dari bantuan Perpustakaan Nasional RI, Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh serta dari Pengadaan APBK Aceh Selatan. Perpustakaan keliling memberikan layanan kepada masyarakat yang sulit menjangkau Perpustakaan Umum Kabupaten Aceh Selatan yang berada di ibukota kabupaten – Tapaktuan. Sehingga dengan adanya layanan perpustakaan keliling ini masyarakat yang jauh dari ibukota kabupaten juga mendapatkan layanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan pernah mendapatkan Piagam Penghargaan dari Kepala Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh sebagai Juara II Lomba Perpustakaan Keliling Tingkat Provinsi Pada Tahun 2008.¹

2. Petugas Layanan Perpustakaan Keliling

Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan memiliki 26 orang petugas layanan. Petugas layanan perpustakaan keliling terdiri dari 20 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 4

¹Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, pada tahun 2017.

orang pegawai kontrak/honorer, dan 2 orang pegawai bakti. Dari 26 orang petugas layanan tersebut, setiap petugas layanan ditugaskan secara bergantian ditempat berbeda dengan sehari beroperasi layanan perpustakaan keliling didampingi oleh 2 atau 3 orang petugas layanan. Dalam artian petugas layanan yang sama akan ke lokasi pemberhentian perpustakaan keliling kembali maksimal 6 minggu sekali.

Seluruh petugas layanan perpustakaan keliling adalah berstatus sebagai karyawan/tenaga kerja di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan yang terdiri dari 29 orang. Berikut adalah personil tenaga kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh selatan berdasarkan kepangkatan dan golongan.

Tabel 4.1 Tenaga Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan berdasarkan Pangkat dan Golongan

No	Pangkat/Golongan	Jumlah	Ket.
1.	Pembina (IV/b)	2 orang	
2.	Pembina (IV/a)	1 orang	
3.	Penata Tk.I (III/d)	3 orang	
4.	Penata (III/c)	1 orang	
5.	Penata Muda Tk.I (III/b)	3 orang	
6.	Pengatur Tk.I (II/d)	2 orang	
7.	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	8 orang	
8.	Pengatur Muda (II/a)	3 orang	
9.	-	6 orang	
	Jumlah	29 orang	

3. Jadwal Layanan Perpustakaan Keliling

Tabel 4.2 Jadwal Layanan Mobil Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2017

Di lampiran

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung/pengguna perpustakaan keliling, baik pengguna yang hanya sekedar membaca buku maupun pengguna yang meminjam buku pada perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Pengguna yang dijadikan sampel penelitian dalam penelitian ini berjumlah 150 orang yang diambil secara *accidental sampling*, dimana sampel dapat terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat. Berikut ini data responden yang disajikan dalam tabel:

Tabel 4.3 Karakteristik Responden

No.	Pendidikan	F	%
1.	SDN 3 Samadua	-	-
2.	SMPN 3 Samadua	19	12,4
3.	SMAN 1 Kluet Timur	32	20,9
4.	SMPN 1 Kluet Timur	21	13,8
5.	SMP Muhammadiyah Kp.Pisang	11	7,1
6.	SMPN 1 Labuhanhaji	24	15,7
7.	SDN 3 Kuta Buloh	-	-
8.	SMPN 1 Meukek	26	17
9.	SMKN 1 Meukek	17	11,1
10.	Manajemen DPDK Kab. Aceh Selatan	3	2
Jumlah		153	100

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	F	%
1.	Laki-laki	66	43,1
2.	Perempuan	87	56,9
Jumlah		153	100

2. Indeks Kepuasan Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling

Hasil penelitian pengolahan data indeks kepuasan siswa di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek terhadap unit Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan yang mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.KEP/25/M.PAN/2/2004, sebagai berikut:

Tabel 4.5 Hasil Pengumpulan Data Indeks Kepuasan Siswa terhadap Layanan Perpustakaan Keliling

No Resp.	Nilai Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	1	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
2	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3
4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3
5	3	4	2	3	4	3	1	4	2	4	4	2	2	3
6	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
7	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3
8	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	1	4	4
9	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3
10	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
12	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
13	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
14	1	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	1	2	3
15	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2
17	3	2	2	1	3	3	1	2	3	4	4	1	3	3
18	2	3	1	2	3	3	2	3	3	4	4	1	2	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
20	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
21	4	2	2	1	3	3	2	2	4	4	4	3	2	2
22	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
23	3	2	1	2	3	3	2	2	3	4	4	1	2	2
24	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
25	2	3	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	3	3
26	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
27	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3
28	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
29	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
30	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3

31	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3
32	2	1	1	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3
33	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3
36	4	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	2	3	3
37	1	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
38	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3
39	3	2	2	3	3	3	1	2	3	4	4	2	2	2
40	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3
41	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	2	2
42	2	2	1	2	3	3	2	4	3	4	4	1	2	3
43	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	1	2	3
44	2	3	3	2	4	3	2	2	4	4	4	1	2	3
45	3	3	2	3	3	3	1	3	3	4	4	1	3	3
46	3	3	3	2	3	1	1	2	3	4	4	2	2	2
47	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3
48	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4
49	4	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	4
50	1	4	1	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
51	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	1	4	4
52	3	4	2	1	3	2	2	3	2	4	4	3	3	3
53	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	3
54	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
55	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4
56	3	4	2	2	4	3	2	4	3	4	4	2	3	4
57	4	3	2	2	3	3	2	4	3	4	4	2	3	3
58	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3
59	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4
60	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	3	3
61	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	3
62	2	4	1	3	3	3	1	2	4	4	4	1	4	3
63	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3
64	2	3	1	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3
65	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
66	3	1	1	2	3	4	3	3	3	4	4	2	2	3
67	4	3	1	2	4	2	2	3	4	4	4	3	3	4
68	3	1	3	3	3	3	2	3	3	4	4	1	3	3
69	3	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	4
70	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3
71	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4
72	2	1	1	3	3	3	2	2	3	4	4	2	2	3
73	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
74	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4
75	3	3	2	3	3	1	3	3	3	4	4	1	3	3
76	3	3	2	3	3	2	2	3	4	4	4	1	2	3
77	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3

No Resp.	Nilai Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
78	2	3	1	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4
79	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	2
80	3	2	2	2	3	3	1	2	3	4	4	2	3	3
81	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	3
82	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4
83	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
84	4	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3
85	3	4	2	3	4	3	1	4	2	4	4	2	2	3
86	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3
87	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	3	3
88	3	4	2	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	3
89	3	2	2	3	3	3	1	2	3	4	4	2	3	4
90	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
91	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	2	4	3
92	4	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	1	3	3
93	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	3
94	3	3	3	2	4	3	2	2	4	4	4	2	3	3
95	3	3	2	3	3	3	1	3	3	4	4	2	3	3
96	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	1	4	4
97	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
98	3	3	3	2	3	1	1	2	3	4	4	2	2	3
99	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4
100	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	2	2	4
101	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4
102	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3
103	2	3	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3
104	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
105	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	4
106	3	4	2	3	4	3	1	4	2	4	4	2	3	4
107	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	1	2	3
108	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3
109	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2
110	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	4	1	3	3
111	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	4
112	3	4	2	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4
113	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	2	3
114	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3
115	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3
116	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	1	2	2
117	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
118	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
119	3	2	2	3	3	3	1	2	3	4	4	3	3	4
120	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	1	2	3

No Resp.	Nilai Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
121	3	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3
122	4	2	3	2	3	3	2	4	3	4	4	2	2	2
123	2	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	1	3	3
124	3	3	3	2	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4
125	3	3	2	3	3	3	1	3	3	4	4	1	2	3
126	3	3	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3
127	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2
128	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3
129	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	1	4	4
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
131	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2
133	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	4
134	3	2	2	3	3	4	2	3	4	4	4	2	3	3
135	3	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	2	3	4
136	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
137	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3	4
138	3	2	2	3	3	3	1	2	3	4	4	2	3	3
139	3	2	2	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4
140	4	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	2	2	2
141	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	3
142	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
143	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3
144	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	1	2	3
145	4	2	2	3	4	3	2	3	3	4	4	2	3	3
146	4	3	1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
147	3	3	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	3	3
148	3	3	1	2	2	2	2	2	2	4	4	1	3	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3
150	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	2	2	3
Jumlah Nilai /Unsur	451	457	373	429	502	449	386	460	477	600	600	326	431	475
NRR /Unsur	3,01	3,05	2,49	2,86	3,35	2,99	2,57	3,07	3,18	4	4	2,17	2,87	3,17
NRR tertimbng /Unsur	0,21	0,22	0,18	0,2	0,24	0,21	0,18	0,22	0,23	0,28	0,28	0,15	0,2	0,22

Keterangan:

- U1 s.d. U14 : Unsur-unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- NRR /Unsur : Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi

- NRR tertimbang /Unsur : NRR per unsur x 0,071

Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat, terlebih dahulu dilakukan pembobotan nilai per unsur atas jawaban persepsi responden dengan menggunakan rumus nilai rata-rata tertimbang, sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Jadi nilai rata-rata tertimbang adalah: 0,071

Selanjutnya untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai rata – rata tertimbang}$$

Berdasarkan dari rumus di atas, dapat dilakukan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \left(\left(\frac{451}{150} \right) \left(\frac{457}{150} \right) \left(\frac{373}{150} \right) \left(\frac{429}{150} \right) \left(\frac{502}{150} \right) \left(\frac{449}{150} \right) \left(\frac{386}{150} \right) \right. \\ \left. \left(\frac{460}{150} \right) \left(\frac{477}{150} \right) \left(\frac{600}{150} \right) \left(\frac{600}{150} \right) \left(\frac{326}{150} \right) \left(\frac{431}{150} \right) \left(\frac{475}{150} \right) \right)$$

$$\text{Nilai rata-rata tertimbang per unsur} = (3,01 \times 0,071 + 3,05 \times 0,071 + 2,49 \\ \times 0,071 + 2,86 \times 0,071 + 3,35 \times 0,071 + 2,99 \times 0,071 + 2,57 \times 0,071 + \\ 3,07 \times 0,071 + 3,18 \times 0,071 + 4 \times 0,071 + 4 \times 0,071 + 2,17 \times 0,071 + \\ 2,87 \times 0,071 + 3,17 \times 0,071).$$

$$\text{Jumlah nilai rata-rata tertimbang} = \mathbf{3,037}$$

Untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \text{Jumlah nilai rata-tertimbang} \times 25 \\ = 3,037 \times 25 \\ = \mathbf{75,925}$$

Setelah dilakukan perhitungan di atas, berikut hasil penelitian per unsur secara keseluruhan terhadap nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh selatan.

Tabel 4.6 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Layanan Perpustakaan Keliling

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Keterangan
1.	Prosedur pelayanan	3,01	Baik
2.	Persyaratan pelayanan	3,05	Baik
3.	Kejelasan petugas pelayanan	2,49	Kurang Baik
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,86	Baik
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,35	Sangat Baik
6.	Kemampuan petugas pelayanan	2,99	Baik
7.	Kecepatan pelayanan	2,57	Baik
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,07	Baik
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,18	Baik
10.	Kewajaran biaya pelayanan	4	Sangat Baik
11.	Kepastian biaya pelayanan	4	Sangat Baik
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,17	Kurang Baik
13.	Kenyamanan lingkungan	2,87	Baik
14.	Keamanan pelayanan	3,17	Baik

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan adalah **3,037**. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah **75,925**. Berdasarkan perhitungan tersebut, dapat dikatakan bahwa indeks kepuasan masyarakat unit

Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan adalah **B**.

3. Kendala yang dihadapi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dalam Menyelenggarakan Layanan Perpustakaan Keliling di Sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek

Dalam melayani masyarakat umum Instansi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling dalam bentuk mobil pintar. Tujuan diselenggarakan perpustakaan keliling adalah agar masyarakat umum dapat merasakan dan menikmati layanan perpustakaan, tidak hanya masyarakat yang tinggal disekitaran kantor perpustakaan tetapi juga masyarakat yang tinggal di pelosok-pelosok desa.

Prioritas utama penyelenggaraan layanan perpustakaan keliling adalah kepuasan pemustaka/siswa. Kepuasan siswa merupakan indikator keberhasilan bagi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling. Untuk meningkatkan indeks kepuasan pemustaka/siswa tentu adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh layanan perpustakaan keliling. Adapun kendala-kendala utama yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kendaraan mobil perpustakaan keliling

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan memiliki satu unit mobil perpustakaan keliling yang beroperasi sejak tahun 2006 sampai dengan sekarang. Hal ini disampaikan oleh Bapak Gafaruddin sebagai Sekretaris Dinas

Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan mengatakan bahwa Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan memiliki satu unit mobil perpustakaan keliling (mobil pintar) dengan kondisi yang sudah tua juga (sudah keropos), ini menjadi kendala kami dalam melaksanakan layanan perpustakaan keliling ditambah lagi dengan lokasi tujuan yang jauh. Mengingat hal tersebut kami hanya mampu melakukan layanan perpustakaan keliling dua hari dalam seminggu.²

Luas wilayah Aceh Selatan adalah 4.005,10 km² dengan jumlah kecamatan mencapai 16 kecamatan dan 260 desa. Jumlah perpustakaan sekolah binaan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan adalah 197 perpustakaan sekolah.³ Melihat perbandingan wilayah, unit perpustakaan sekolah, dengan jumlah unit kendaraan mobil perpustakaan keliling ini masih belum efektif. Saat ini layanan perpustakaan keliling hanya mampu melayani 12 kecamatan dengan lokasi 33 perpustakaan sekolah. Artinya layanan perpustakaan keliling akan kembali ke lokasi yang sama maksimal 6 minggu sekali.

2. Kurangnya SDM

Sumber daya manusia (SDM) merupakan hal yang paling pokok dalam melaksanakan tugas disetiap instansi baik pemerintahan maupun swasta. SDM di perpustakaan merupakan pustakawan yang memberikan layanan kepada pemustaka/siswa. Kemampuan

²Gafaruddin, Sekretaris DPDK Kabupaten Aceh Selatan, *Wawancara*, DPDK Kabupaten Aceh Selatan, 31 Januari 2017.

³Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, pada tahun 2017.

pustakawan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka saat menerima pelayanan. Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan mempunyai personil 29 orang, yang terdiri dari 23 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 4 orang pegawai kontrak, dan 2 orang bakti.⁴

Dalam wawancara dengan Bapak Yuslizar, S.IP sebagai Kasi. Pengelolaan Bahan Pustaka mengatakan bahwa, saat ini Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan memiliki 29 personil, diantaranya 23 orang PNS, 4 orang kontrak, dan 2 orang bakti. Dari 29 orang personil Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan hanya 3 orang yang berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Kurangnya sumber daya manusia (SDM) yang professional menjadi salah satu kendala layanan perpustakaan keliling dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.⁵

Selain kedua kendala utama di atas, ada beberapa kendala lain yang dihadapi oleh layanan perpustakaan keliling dalam meningkatkan indeks kepuasan masyarakat. Dalam wawancara peneliti dengan Bapak Fatjru Munir sebagai petugas lapangan layanan perpustakaan keliling mengatakan bahwa selain kendala kurangnya armada mobil perpustakaan keliling, ada kendala-kendala lain yang kami hadapi dilapangan seperti:

- Ada beberapa tempat masih kurangnya respon masyarakat/pengguna terhadap kehadiran perpustakaan keliling.
- Masih kurangnya dana operasional.⁶

⁴Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, pada tahun 2017.

⁵Yuslizar, Kasi Pengelolaan Bahan Pustaka DPDK Kabupaten Aceh Selatan, *Wawancara*, DPDK Kabupaten Aceh Selatan, 31 Januari 2017.

⁶Fatjru Munir, Petugas Layanan Perpustakaan Keliling DPDK Kabupaten Aceh Selatan, *Wawancara*, DPDK Kabupaten Aceh Selatan, 26 Januari 2017.

4. Upaya-upaya yang perlu dilakukan untuk Mengatasi Kendala dalam Menyelenggarakan Pelayanan Perpustakaan Keliling di Sekolah-sekolah yang berada di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek

Upaya yang perlu dilakukan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan untuk mengatasi kendala pada layanan perpustakaan keliling adalah melakukan penambahan sarana dan prasarana yang memadai. Melihat perbandingan wilayah yang begitu luas dan jauh ke pelosok-pelosok seharusnya Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan minimal memiliki 3 unit mobil perpustakaan keliling, agar pelayanan perpustakaan keliling kepada masyarakat lebih efektif dan dapat beroperasi setiap hari.⁷ Hal ini perlu dilakukan untuk meratakan penyebaran informasi kepada masyarakat pelosok di Kabupaten Aceh Selatan.

Selain itu, upaya meningkatkan sumber daya manusia (SDM) juga perlu dilakukan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan. Meningkatkan sumber daya manusia dalam bidang perpustakaan dapat dilakukan dengan cara, mengikuti seminar dan pelatihan dalam bidang ilmu perpustakaan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan motivasi SDM di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan khususnya dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan keliling. Keberhasilan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari kemampuan SDM dalam menjalankan tugas dan fungsi

⁷Gafaruddin, Sekretaris DPDK Kabupaten Aceh Selatan, *Wawancara*, DPDK Kabupaten Aceh Selatan, 31 Januari 2017.

perpustakaan sebagai pusat layanan informasi, pendidikan, rekreasi dan lain-lain.

Selanjutnya penambahan dana merupakan salah satu unsur utama untuk menjalankan layanan perpustakaan keliling, tanpa adanya dana perpustakaan keliling tidak dapat berjalan dengan baik meskipun sistemnya bagus dan pustakawannya profesional. Maka Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan sebagai instansi penyelenggara harus membuat rencana anggaran dan mengajukannya kepada lembaga pemerintahan lain yang berkewajiban untuk memberi anggaran dana kepada perpustakaan.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan keliling DPDK Kabupaten Aceh Selatan melalui IKM di Kecamatan Samadua, Kluet Timur, Labuhanhaji, dan Meukek secara umum berada pada kategori baik dengan nilai IKM adalah 3,037 dan nilai konversi IKM adalah 75,925.
2. Kendala yang dihadapi DPDK Kabupaten Aceh Selatan dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling sebagai berikut:
 - a. Kurangnya armada mobil perpustakaan keliling.
 - b. Kurangnya SDM yang professional (pustakawan).
 - c. Kurangnya respon masyarakat terhadap kehadiran layanan perpustakaan keliling dilapangan.
 - d. Masih kurangnya dana operasional layanan perpustakaan keliling.
3. Upaya yang perlu dilakukan DPDK Kabupaten Aceh Selatan untuk mengatasi kendala dalam menyelenggarakan pelayanan perpustakaan keliling sebagai berikut:
 - a. Menambah armada mobil perpustakaan keliling agar layanan perpustakaan keliling dapat beroperasi setiap hari.
 - b. Meningkatkan SDM pustakawan yang professional.
 - c. Menambah koleksi bacaan yang baru.

- d. Menambah anggaran dana operasional layanan perpustakaan keliling dengan membuat rencana anggaran dan mengajukan kepada lembaga pemerintahan lain yang berkewajiban untuk memberi anggaran dana kepada perpustakaan dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan pada Unit Layanan Perpustakaan Keliling, maka penulis menyarankan hal-hal berikut:

1. Kepada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan

Agar dapat membuat rencana anggaran dan menambah dana operasional untuk penyelenggaraan layanan perpustakaan keliling.

2. Kepada Unit Layanan Perpustakaan Keliling

Setelah diketahui nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) ini, maka disarankan pada unit layanan perpustakaan keliling untuk dapat terus meningkatkan indeks kepuasan masyarakat tersebut disetiap indikator, khususnya pada indikator yang mendapat nilai IKM kategori kurang baik.

3. Kepada Peneliti Selanjutnya

Perlu adanya penelitian lebih lanjut terkait Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara lebih mendalam dan berkesinambungan sehingga mendapatkan manfaat yang lebih berguna untuk memperbaiki kualitas layanan publik dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulmanan, "Peranan Perpustakaan Keliling dalam Mengentaskan Kemiskinan Informasi di Pedesaan," *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, Vol. 20, No. 5. (1995), <http://jurnalbaca.pdii.lipi.go.id/index.php/baca/article/view/38>.
- Anggya Dwie Permatasari, *Perpustakaan Keliling Untuk Masyarakat*, <http://bpad.babelprov.go.id/perpus/artikel/178-perpustakaan-keliling-untuk-masyarakat.html>.
- Aprilia Mardiasuti, *Evaluasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Unit Referensi UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada*, Skripsi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2011.
- Arisman, *Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik*, <https://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik>.
- Arismen dan Syahyuman, "Tinjauan Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Pada Perpustakaan Umum Gunung Bungsu Kabupaten Tanah Datar," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1, No. 2. (2012), <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/653>,
- Aulia Almi dan Bakhtiaruddin Nst., "Manfaat Perpustakaan Keliling Kantor Arsip, Perpustakaan, dan Dokumentasi Kota Padang Bagi Siswa SD Negeri 23 Ampalu Pengambiran Kota Padang," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1, No. 1 (2012), <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/1752>.
- Ebta Setiawan, *Evaluasi*, <http://kbbi.web.id/evaluasi>.
- Emzir, *Metode Penelitian Pendidikan: Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Fakultas Adab dan Humaniora, *Pedoman Penulisan Skripsi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry*, (Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora, 2014).
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, *Pedoman Penulisan Skripsi Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry*, (Banda Aceh: Fakultas Adab dan Humaniora, 2016).

- Fatjrul Munir, Petugas Layanan Perpustakaan Keliling DPDK Kabupaten Aceh Selatan, *Wawancara*, DPDK Kabupaten Aceh Selatan.
- Frasisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode LibQUAL+TM*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Gafaruddin, Sekretaris DPDK Kabupaten Aceh Selatan, *Wawancara*, DPDK Kabupaten Aceh Selatan.
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Lihin, *Definisi Kepuasan Menurut Para Ahli*, <http://www.referensimakalah.com/2013/03/definisi-kepuasan-menurut-para-ahli.html>.
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Pertama: Teori Dan Praktek*, Jakarta: Selemba Empat, 2001.
- Marihot Manulang, Manuntun Pakpahan, *Metodelogi Penelitian: Proses Penelitian Praktis*, Bandung: Cita Pustaka Media, 2014.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta: Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2004.
- Nusa Mandiri, *Perpustakaan Keliling*, (online) Diakses Melalui: <http://elibrary.nusamandiri.ac.id/berita-60-.html>, Pada Tanggal 28 Juni 2016.
- Nusa Mandiri, *Perpustakaan Keliling*, <http://elibrary.nusamandiri.ac.id/berita-60-.html>.
- Profil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, pada tahun 2017.
- Roslaini, *Evaluasi Terhadap Kualias Layanan Berdasarkan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Perpustakaan Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh*, Skripsi Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, 2016.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1998.
- Suhaimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2005.

Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Sukardi, *Motode Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*, Yokyakarta: Bumi Aksara, 2003.

Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2006.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Jakarta, 2007.

Yuslizar, Kasi Pengelolaan Bahan Pustaka DPDK Kabupaten Aceh Selatan, *Wawancara*, DPDK Kabupaten Aceh Selatan.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
Jl. Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552922 Situs : www.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: Ua.01/FAJH/KP.004/1106/2016
TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran Ujian Skripsi Mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut
b. Bahwa saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003; tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 89 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 385 s/d 398 Tahun 1993 tentang Susunan dan tata kerja IAIN Se-Indonesia;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 40 Tahun 2008, tentang Statuta UIN Ar-Raniry
9. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.421925/2016 tanggal 7 Desember 2015

M E M U T U S K A N

- Portama** : Menunjuk saudara :
1). Zubaidah, M.Ed (Pembimbing pertama)
2). Suniyya, M.Pd (Pembimbing kedua)

Untuk membimbing Skripsi mahasiswa

Nama : Ahmad Ricky Baldhawi

Nim : 531102601

Jurusan : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Judul : Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsifan Kabupaten Aceh Selatan

- Kedua** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan dipertahankan kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada Tanggal: 23 ~~hri~~ ~~2016 M~~

16 Sya'ban 1437 H

an. Rektor

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry



Prof. Dr. H. Misri A Muchsin, M.Ag
NID. 196303021994031001

Tembusan

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Kepala Kantor Pelayanan Pendaftaran Negara di Banda Aceh;
5. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry;
6. Yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan;
7. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Banda Aceh, 19 Januari 2017

Nomor : Un.08/FAH/PP.00.9/29/2017

Lamp :

Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada Yth.

*Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsifan
Kabupaten Aceh Selatan*
di-

Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan :

Nama : Ahmad Ricky Baidhawi
Nim/Prodi : 531102601 / S1-IP
Alamat : Perum Cinta Kasih Blok 3i NO.14 Neubeun Aceh Besar

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : "Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan Keliling melalui Kajian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Aceh Selatan" Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas bantuan, kerjasama dan partisipasi kami haturkan terimakasih.

Wassalam,
an Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Kelembagaan

Dr. Nasrudin AS, M.Hum
NIP. 19621215 199303 1 002



PEMERINTAH KABUPATEN ACEH SELATAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
JLN. T.R. ANGKASAH NO. 83 TELP/FAX (0656) 21855 TAPAKTUAN
KodePos : 23711

Nomor : 423.6/64/2017

Lamp. : -

Hal : Penelitian Mahasiswa

Aceh Selatan, 30 Januari 2017

Yang terhormat,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry

di **Banda Aceh**

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : Un.08/FAH.I/PP.00.5/29/2017, tanggal 19 Januari 2017 tentang hal tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat menerima Mahasiswa Saudara :

Nama : **Ahmad Ricky Baidhawi**
NIM : **531102601**
Jurusan : **S1 Ilmu Perpustakaan**
Alamat : **Perum. Cinta Kasih Blok 3I No.14 Neuheun, Aceh Besar**

Untuk melakukan Penelitian ilmiah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan guna menyusun skripsinya berjudul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan". Kami berharap selama melakukan Penelitian ilmiah agar yang bersangkutan tetap disiplin, dan mentaati segala ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Aceh Selatan, 30 Januari 2017

a.n **KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**
KABUPATEN ACEH SELATAN

SECRETARIS,

GAFARUDDIN
Pegawai Tk.I
NIP.156202051987031006



SURAT KETERANGAN

Nomor : 423.6 /65/2017

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Ricky Baidhawi

NIM : 531102601

Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan

benar telah melakukan Penelitian ilmiah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Melalui Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan" guna memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian akhir perkuliahan pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry , Program Studi Ilmu Perpustakaan.

2. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Aceh Selatan, 30 Januari 2017

a.n KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN ACEH SELATAN



NIP.196202051987031006

KUESIONER

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING MELALUI KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN (DPDK) KABUPATEN ACEH SELATAN

PERHATIAN

1. Tujuan kuesioner ini adalah untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Perpustakaan Keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil dari kuesioner ini akan digunakan sebagai bahan untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Perpustakaan Keliling yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan.

A. DATA RESPONDEN

*) Coret yang tidak perlu

Nomor Responden : (diisi oleh peneliti)

***) Pilih salah satu

Nama :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-Laki / Perempuan

Pendidikan : SD/SMP/SMA

Alamat :

B. DATA INSTANSI DAN UNIT LAYANAN

**Nama Instansi : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK)
Kabupaten Aceh Selatan**

Unit Layanan : Perpustakaan Keliling

C. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

No.	PERTANYAAN	SKOR (diisi oleh peneliti)
1.	Bagaimana pendapat saudara(i) tentang prosedur pelayanan unit layanan perpustakaan keliling ini? a. Sangat sukar b. Sukar c. Tidak sukar d. Sangat tidak sukar sama sekali	
2.	Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kesesuaian persyaratan layanan pada unit perpustakaan keliling ini? a. Sangat sesuai b. Sesuai c. Tidak tidak sesuai d. Sangat tidak sesuai sama sekali	
3.	Apakah saudara(i) mengetahui dengan jelas dan pasti mengenai petugas yang melayani di unit perpustakaan keliling ini? a. Sangat Jelas b. Jelas c. Tidak jelas d. Sangat tidak jelas sama sekali	
4.	Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kedisiplinan petugas pada unit layanan perpustakaan keliling ini? a. Sangat disiplin b. Disiplin c. Tidak disiplin d. Sangat tidak disiplin sama sekali	
5.	Bagaimana pendapat saudara(i) tentang tanggung jawab petugas pada unit layanan perpustakaan keliling ini? a. Sangat bertanggung jawab b. Bertanggung jawab c. Tidak bertanggung jawab d. Sangat tidak bertanggung jawab sama sekali	
6.	Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? a. Sangat mampu b. Mampu c. Tidak mampu d. Sangat tidak mampu sama sekali	

No.	PERTANYAAN	SKOR (diisi oleh peneliti)
7.	<p>Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kecepatan pelayanan pada unit layanan perpustakaan keliling ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat cepat Cepat Tidak cepat Sangat tidak cepat sama sekali 	
8.	<p>Apakah petugas berlaku Adil (pilih kasih) dalam memberikan pelayanan?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat adil Adil Tidak adil Sangat tidak adil sama sekali 	
9.	<p>Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kesopanan dan keramahan petugas pada layanan perpustakaan keliling ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat sopan dan ramah Sopan dan ramah Tidak sopan dan ramah Sangat tidak sopan dan ramah sama sekali 	
10.	<p>Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kewajaran biaya denda pada layanan perpustakaan keliling ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat wajar Wajar Tidak wajar Sangat tidak wajar sama sekali 	
11.	<p>Bagaimanakah kesesuaian antara biaya denda yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan pada unit layanan perpustakaan keliling ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat sesuai Sesuai Tidak sesuai Sangat tidak sesuai sama sekali 	
12.	<p>Bagaimana pendapat saudara(i) tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal/waktu pelayanan pada unit layanan perpustakaan keliling ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat tetap Tetap Tidak tetap Sangat tidak tetap sama sekali 	
13.	<p>Bagaimana pendapat saudara(i) tentang kenyamanan lingkungan yang dipilih sebagai tempat penyelenggaraan perpustakaan keliling ini?</p> <ol style="list-style-type: none"> Sangat nyaman Nyaman Tidak nyaman Sangat tidak nyaman sama sekali 	

No.	PERTANYAAN	SKOR (diisi oleh peneliti)
14.	Bagaimana pendapat saudara(i) tentang keamanan lingkungan yang dipilih sebagai tempat penyelenggaraan perpustakaan keliling ini? a. Sangat aman b. Aman c. Tidak aman d. Sangat tidak aman sama sekali	

PEDOMAN WAWANCARA

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING MELALUI KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN (DPDK) KABUPATEN ACEH SELATAN

Pertanyaan

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu/Saudara(i) bertugas diperpustakaan ini?
2. Apakah latar belakang pendidikan Bapak/Ibu/Saudara(i)?
3. Apakah dengan latar belakang pendidikan yang Bapak/Ibu/Saudara(i) miliki saat ini, Bapak/Ibu/Saudara(i) mengalami kesulitan dalam mengelola perpustakaan?
4. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang adanya penyelenggaraan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan ini?
5. Bagaimana menurut Bapak/Ibu/Saudara(i) tentang jadwal/waktu pelaksanaan layanan perpustakaan keliling?
6. Bagaimana cara Bapak/Ibu/Saudara(i) mensosialisasikan agar masyarakat mau menggunakan atau memanfaatkan layanan perpustakaan keliling?
7. Apasaja kesulitan atau kendala-kendala yang Bapak/Ibu/Saudara(i) hadapi dalam penyelenggaraan perpustakaan keliling?
8. Menurut Bapak/Ibu/Saudara(i), aspek-aspek apasaja yang perlu ditingkatkan agar masyarakat merasa puas dan mau datang kembali memanfaatkan layanan perpustakaan keliling ini?

**Tabel 4.3 Jadwal Layanan Mobil Perpustakaan Keliling Dinas
Perpustakaan Dan Kearsipan (DPDK) Kabupaten Aceh Selatan**

Bulan	Minggu Ke	Hari	Tujuan			Ket.
			Kecamatan	Lokasi		
Januari s.d. Desember	I	Selasa	Labuhanhaji Barat	1.	Pesantren Terpadu Al-Munjiya	
				2.	MAS Labuhanhaji Barat	
	3.			SMPN 1 Labuhanhaji Barat		
	Kamis	Labuhanhaji	1.	SMP Muhammadiyah Kp.Pisang		
			2.	SMPN 1 Labuhanhaji		
	II	Selasa	Labuhanhaji Timur	1.	M.Ts. Muhammadiyah Keumumu	
				2.	TK/Paud Anak Bangsa Gunung Rotan	
				3.	Pesantren Terpadu Darul Amilin Gunung Rotan	
		Kamis	Meukek	1.	SMPN 1 Meukek	
				2.	SDN 3 Kuta Buloh	
				3.	SMKN 1 Meukek	
	III	Selasa	Sawang	1.	MIN Alue Paku	
				2.	SMPN 1 Sawang	
				3.	SDN Ujung Karang	
		Kamis	Samadua	1.	SDN 3 Samadua	
				2.	SMKN 1 Samadua	
				3.	SMPN 3 Samadua	
	IV	Selasa	Pasie Raja	1.	SDN Teupin Gajah	
				2.	SMPN 1 Pasie Raja	
				3.	SMPN 2 Pasie Raja	
		Kamis	Kluet Timur	1.	SMAN 1 Kluet Timur	
	2.			SMPN 1 Kluet Timur		
	V	Selasa	Kluet Utara	1.	SDN Krueng Batu	
				2.	SDN 2 Asahan Cut	
3.				SMPN 6 Kluet Utara		
Kamis		Bakongan	1.	SDN Buket Gadeng		
			2.	SDN 3 Bakongan		
			3.	SMPN 1 Bakongan		
VI	Selasa	Trumon	1.	SDN 1 Ladang Rimba		
			2.	SDN 2 Ladang Rimba		
			3.	SMA Unggul Hidayatul Ilmi		
	Kamis	Trumon Timur	1.	SMPN 1 Trumon Timur		
2.			SMAN 1 Trumon Timur			

Sumber : Jadwal Layanan Perpustakaan Mobil Keliling Tahun 2017.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : AHMAD RICKY BAIDHAWI
2. NIM : 531102601
3. Tempat, Tgl. Lahir : Susoh, 12 Januari 1994
4. Jenis Kelamin : Laki-laki
5. Agama : Islam
6. Status : Belum Kawin
7. No. HP : 0821 6865 9468
8. Email : ricky.baidhawi@gmail.com
9. Alamat : Perum. Cinta Kasih Blok 3i No. 14 Neuheun
Kec. Mesjid Raya, Kab. Aceh Besar
10. Pekerjaan : Mahasiswa
11. Nama Orang Tua
 - a. Ayah : Ridha Nisfu, S.Pd
 - b. Ibu : Fitri Sariyani, A.Ma.Pd
12. Pekerjaan
 - a. Ayah : PNS
 - b. Ibu : PNS
 - c. Alamat Orang Tua : Desa Tengah Baru
Kec. Labuhanhaji, Kab. Aceh Selatan
13. Pendidikan
 - a. Sekolah Dasar : SDN 7 Labuhanhaji
 - b. SMP : SMPN 1 Labuhanhaji
 - c. SMA : SMAN 1 Labuhanhaji
 - d. Perguruan Tinggi : Fakultas Adab dan Humaniora Jurusan S1 Ilmu
Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Demikian daftar riwayat hidup penulis dibuat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan seperlunya.

Darussalam, 20 April 2017

Penulis