

ABSTRAK

Nama : Moliza Gusriani
NIM : 1830403057
Fakultas : Adab & Humaniora
Prodi/Tahun : Ilmu Perpustakaan/2022
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN BEDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
xxii+ 170 h + Lampiran

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pengguna terhadap optimalisasi penyelenggaraan layanan yang diberikan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengidentifikasi indeks kepuasan pengunjung terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), mengetahui unsur yang paling dominan dalam memenuhi kepuasan setiap pengguna, serta untuk mengetahui hambatan dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PERMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan observasi dan pengisian angket oleh 377 sample yakni pengunjung Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang telah ditentukan secara acak. Hasil data yang telah dikumpulkan dimasukkan dalam formulir tabulasi dan analisis dengan menghitung data menggunakan rumus-rumus indeks kepuasan masyarakat berdasarkan PERMENPAN Tahun 2017. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara umum kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan berdasarkan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dikonversi menghasilkan nilai sebesar **80,77** dengan kategori mutu pelayanan “**B**” dan kategori kinerja unit pelayanan “**BAIK**”. Dari hasil perhitungan tersebut terdapat unsur nilai tertinggi yang dominan dalam memenuhi tingkat kepuasan pengguna yaitu unsur ke 7 perilaku pelaksana dengan nilai **3,36**. Hambatan terciptanya kepuasan pengunjung terhadap layanan pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam memberikan pelayanan publik yang optimal ialah tidak semua pengguna memiliki pemahaman yang baik terhadap standar operasional perpustakaan. Pada umumnya mereka menganggap bahwa pelayanan perpustakaan tidak memuaskan bila kebutuhan mereka tidak dapat dilayani secara optimal contohnya referensi yang mereka butuhkan tidak ditemukan.

Kata Kunci : *Kepuasan Pengguna, Indeks Kepuasan Masyarakat, Layanan Perpustakaan*

ABSTRACT

Name : Moliza Gusriani
ID : 1830403057
Faculty : Adab & Humanities
Study Program/Year : Library Science/2022
Thesis Title : ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH THE SERVICES OF THE SOUTH SUMATERA PROVINCE LIBRARY BASED ON THE COMMUNITY SATISFACTION INDEX (IKM)
xxii + 170 h + Attachment

This study discusses user satisfaction with the optimization of service delivery provided by the South Sumatra Provincial Library Service. The purpose of this study was to identify the visitor satisfaction index to the services managed by the South Sumatra Provincial Library Service through a Community Index (IKM) survey, to find out the most dominant element in meeting each user's satisfaction, and to find out the obstacles in providing optimal services to the public Library Service. South Sumatra Province. This study uses a quantitative type of research with the Community Index (IKM) analysis method based on the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia (PERMENPAN) Number 14 of 2017. The data collection techniques in this study were observation and filling out a questionnaire by 377 samples, namely visitors to the Office of the Republic of Indonesia. South Sumatra Provincial Library which has been determined randomly. The results of the data that have been entered in the tabulation and analysis form by calculating the data using the community satisfaction index formulas based on the 2017 PERMENPAN. The results of the study show that in general user satisfaction with the services provided by the South Sumatra Provincial Library Service is based on the assessment of the Community Satisfaction Index (IKM) which has produced a score of 80.77 with the service quality category "B" and the service unit performance category "GOOD". From the results of these calculations, there is the highest dominant value element in meeting the level of user satisfaction, namely the 7th element of implementing behavior with a value of 3.36. Then, the obstacle to creating visitor satisfaction with services at the South Sumatra Provincial Library Service in providing optimal public services to visitors does not lie in the staff and librarians of the South Sumatra Provincial Library Service in providing services. However, because of the obstacles felt by users, not all users have a good understanding of library operational standards. In general, they assume that library services are unsatisfactory if their needs cannot be served optimally, for example, the references they asked for were not found.

Keywords : *Users, Community Index, Library Service*