

Kajian indeks kepuasan insan ombudsman pengguna layanan perpustakaan terhadap layanan perpustakaan ombudsman Republik Indonesia kurun waktu 2019-2020

Damaji Ratmono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20512690&lokasi=lokal>

Abstrak

Kajian ini membahas mengenai Indeks Kepuasan Insan Ombudsman pengguna layanan perpustakaan atas layanan perpustakaan Ombudsman RI kurun waktu selama tahun 2019 sampai dengan tahun 2020. Kajian ini nantinya bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis indeks kepuasan insan ombudsman atas layanan perpustakaan di perpustakaan Ombudsman RI sehingga perpustakaan Ombudsman dapat membuat strategi untuk meningkatkan kepuasan pemustaka terutama dari kalangan insan ombudsman. Kajian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara yaitu disebarikan secara daring (online) melalui e-survei kepada insan ombudsman selaku pengguna perpustakaan Ombudsman. Penentuan jumlah responden dipilih berdasarkan tabel Sampel Morgan dan Krejcie yang terdapat di dalam pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik Nomor 14 tahun 2017 yang diterbitkan Kemenpan RB, sehingga dengan total jumlah pengunjung dari kalangan insan ombudsman di kantor pusatnya di Jakarta yaitu sebanyak rata-rata 100 orang pertahun maka jumlah sampel yang didapat adalah sebanyak 80 orang responden. Pada kajian ini ditemukan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat/Insan Ombudsman atas layanan perpustakaan di perpustakaan Ombudsman RI yaitu mendapatkan kategori baik dengan nilai sebesar 3,23 atau jika dikonversikan menjadi 80,63. Dalam kajian ini terdapat dua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu unsur biaya/tarif layanan yang mendapatkan nilai 3,96 atau 99,06 dan unsur perilaku petugas atau pustakawan yang mendapatkan nilai 3,46 atau 86,56. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur sarana dan prasarana yaitu dengan nilai 2,80 atau 70,00 dan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yaitu dengan nilai 2,89 atau 72,19. Dari hasil survei ini disimpulkan bahwa untuk program layanan ke depannya, perpustakaan Ombudsman harus melakukan kegiatan peningkatan pelayanannya agar sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan khusus dan meningkatkan anggaran dalam memperbaiki sarana dan prasarana yang ada sehingga kualitas layanan dapat berjalan lebih optimal.