



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN PERPUSTAKAAN SOEMAN HS

***BIDANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN, DOKUMENTASI
DAN INFORMASI PERPUSTAKAAN***



**DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI RIAU
TAHUN 2025**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-nya sehingga kami dapat menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau tahun 2025. Pelayanan Publik (*Public Service*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara).

Survei ini menganalisis tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan / pemustaka, dalam menganalisis Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan perpustakaan ada 9 indikator tentang pelayanan yang mempengaruhi hasil tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Semoga laporan ini dapat memenuhi fungsinya secara baik, yakni memberi gambaran kondisi pelayanan publik di lingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dalam rangka upaya perbaikan pelayanan publik ke arah yang lebih baik lagi.

Terima kasih kami ucapkan kepada semua pihak yang telah mendukung dan kontribusi sehingga kami bisa menyelesaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat { SKM } ini, kami menyadari bahwa laporan yang kami buat ini masih jauh dari kata sempurna baik segi penyusunan, bahasa maupun penulisannya. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menjadi acuan demi perbaikan laporan serupa di masa mendatang.

Pekanbaru, November 2025

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai	5
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	6
2.1 Sejarah Ringkas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.....	6
2.2 Struktur Organisasi	7
2.3 Fungsi dan Tugas Organisasi	8
2.4 Sumber Daya Organisasi.....	12
BAB III HASIL PENGUKURAN IKM.....	14
3.1. Langkah Penyusunan IKM	14
3.2 Teknik Pengukuran	17
3.3 Analisa Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	18
BAB IV PENUTUP	22
4.1 Kesimpulan	22
4.2 Rekomendasi	22

DAFTAR TABEL

Tabel 2.3.1 Tugas Pokok dan Fungsi 8

Tabel 2.4.1 Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Provinsi Riau menurut Jabatan Tahun 2025 13

Tabel 2.4.2 Jumlah Sumber Daya Manusia menurut Tingkat Pendidikan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2025 13

Tabel 3.1.1 Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau Tahun 2022-2024 . 15

Tabel 3.1.2 Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau Menurut Kategori
Tahun 2022-2024 16

Tabel 3.2.1 Ukuran Skala Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Pemustaka17

Tabel 3.2.2 Nilai Persepsi, Interval SKM,Nilai Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan
Kinerja Unit Pelayanan.....18

Tabel 3.3.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin19

Tabel 3.3.2 Identitas Responden Berdasarkan Umur19

Tabel 3.3.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 19

Tabel 3.3.4 Nilai SKM Berdasarkan Unsur Pelayanan.....20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi 7

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Definisi pelayanan publik menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur Negara dalam pelayanan administrasi Negara. Pada hakekatnya pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan masyarakat sebagai pemustaka atau penerima manfaat yang diberikan oleh administrator negara. Perkembangan yang muncul di sejumlah negara dalam bidang pelayanan publik menunjukkan adanya pergeseran lebih ke arah penerapan prinsip orientasi pasar dalam penyediaan pelayanan.

Kepuasan pengguna perpustakaan dapat diketahui dengan menggunakan sebuah alat ukur. Alat ukur atau indikator diperlukan untuk mengukur seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dalam menerima pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat 9 (Sembilan) indikator untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat/pengguna atas pelayanan yang diberikan.

Dengan adanya SKM (Survey Kepuasan Masyarakat), suatu perpustakaan dapat mengetahui dengan pasti dan jelas bagaimana tingkat kepuasan masyarakat atau pengguna atas pelayanan yang diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan pelayanan yang lebih lengkap lagi pada perpustakaan.

Penilaian kualitas layanan merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan pelayanan jasa perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengontrolan kinerja untuk menjaga stabilitas mutu layanan jasa itu harus sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan selera pemakai. Jadi kualitas sebuah perpustakaan harus diukur dalam hal yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan pustakawan, sumber daya perpustakaan yang ada, dan berbagai jenis layanan yang diberikan. Oleh karena itu, akan lebih sempurna jika penilaian kritis akan kualitas sebuah layanan perpustakaan itu berasal dari yang dilayani, yaitu pemustaka yang mengakses informasi di perpustakaan tersebut.

Perpustakaan Provinsi Riau adalah instansi lembaga pemerintah yang memberikan pelayanan publik di bidang perpustakaan dengan fungsi sebagai tempat pembelajaran seumur hidup (*life-long learning*),

Idealnya perpustakaan adalah tempat dimana segala lapisan masyarakat bisa bertemu dan berdiskusi tanpa dibatasi prasangka agama, ras, kepangkatan, strata, kesukuan, golongan, dan lain-lain. Perpustakaan Soeman Hs sangat strategis dijadikan sebagai sumber informasi yang akurat,

literasi, wisata edukasi dan tempat anggota komunitas berkumpul dan mendiskusikan beragam masalah sosial yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini dapat dilihat dari tugas pokok dan fungsi serta tata kerja organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 53 Tahun 2023, yaitu tugas pokok dan fungsi Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan untuk memberikan pelayanan informasi perpustakaan, layanan bahan perpustakaan umum tercetak, registrasi anggota, bilik melayu, bilik sastra, pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan, layanan rujukan bahan perpustakaan, bimbingan perpustakaan, ekstensi atau perpustakaan keliling, antar perpustakaan dan pojok baca.

Pelayanan perpustakaan seharusnya berorientasi terhadap kepentingan pemustaka yang menuntut untuk selalu mengembangkan dan memberikan pelayanannya secara prima dan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Hal ini sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pada bab V pasal 14 yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka dengan dikembangkan melalui pemanfaatan sumberdaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pelayanan perpustakaan harus bertujuan untuk kepuasan pemustaka. Untuk menciptakan kepuasan pemustaka maka dibutuhkan sumberdaya manusia dengan jumlah dan kompetensi tertentu yang mampu memberikan pelayanan berkualitas.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pegawai khususnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau masih perlu mendapatkan perhatian yang serius dari semua unsur pemerintah terkait harus mampu memberikan pelayanan yang prima pada masyarakat, karena masyarakat yang memiliki karakter dan keanekaragaman tuntutan dalam bidang layanan menuntut adanya pelayanan yang baik dan optimal. Karena tidak jarang bahwa kualitas pelayanan yang didapatkan belum mampu mencapai standar pelayanan yang baik, sehingga mau atau tidak mau hal tersebut akan menjadi tantangan yang harus dihadapi. Oleh sebab itu, survey ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

Pemerintah.

4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
5. Perda/Pergub Nomor : 10 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.

- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survey.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
4. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan.

1.5 Manfaat

Pelaksanaan Survey Kebutuhan Masyarakat yang dilakukan dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau pada Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayan.

BAB II

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

2.1 Sejarah Ringkas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

Perpustakaan Soeman HS diresmikan pada tanggal 24 Juni 2008 oleh Gubernur Riau Bapak HM. Rusli Zainal. Sebelumnya Perpustakaan Provinsi Riau dimulai pada tahun 1958 yang bernama Perpustakaan Negara di Tanjung Pinang, selanjutnya pada tahun 1960 Perpustakaan Negara berpindah ke Pekanbaru seiring dengan berpindahnya Pusat Pemerintahan Provinsi Riau, pada tahun 1976 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989 tentang Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Perpustakaan Wilayah berubah menjadi Perpustakaan Daerah. Pada 1997 Perpustakaan Daerah diubah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi dengan Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 1997 tentang Perpustakaan Nasional. Dan akhirnya pada tahun 2008 Perpustakaan Daerah berubah menjadi Perpustakaan Soeman HS.

Pada masa Gubernur Riau Bapak HM. Rusli Zainal sangat memperhatikan dunia pendidikan dan terkesan dengan perpustakaan yang ada di Eropa dan negara-negara maju lainnya yang perpustakaannya sangat megah, nyaman dan berada di pusat pemerintahan dan mudah diakses masyarakat luas dan memberikan juga inspirasi mendirikan perpustakaan terpadu dan modern sebagai pusat informasi guna meningkatkan minat baca yang terwujud menjadi Perpustakaan Soeman HS yang ada saat ini.

Pemberian nama Soeman HS terinspirasi oleh seorang *pujangga* dari Riau, keturunan Tapanuli yang lahir di Bengkalis Provinsi Riau pada 4 April 1904 dan meninggal di Pekanbaru pada 8 Mei 1999 pada umur 95 tahun. Soeman HS adalah seorang sastrawan, pejuang dan pendidik. Beliau digolongkan sebagai sastrawan dari Angkatan Balai Pustaka.

Sedangkan sejarah perkembangan Kantor Arsip pada tahun 1992 dibentuk Subbagian Arsip dan Ekspedisi yang merupakan bagian dari Biro Umum Sekretariat Wilayah Daerah Pemerintah Daerah Provinsi Riau, dan tahun 1996 dikembangkan menjadi Kantor Arsip Daerah Provinsi Riau, yang berkantor di jalan Cut Nyak Dien No. 3 Pekanbaru.

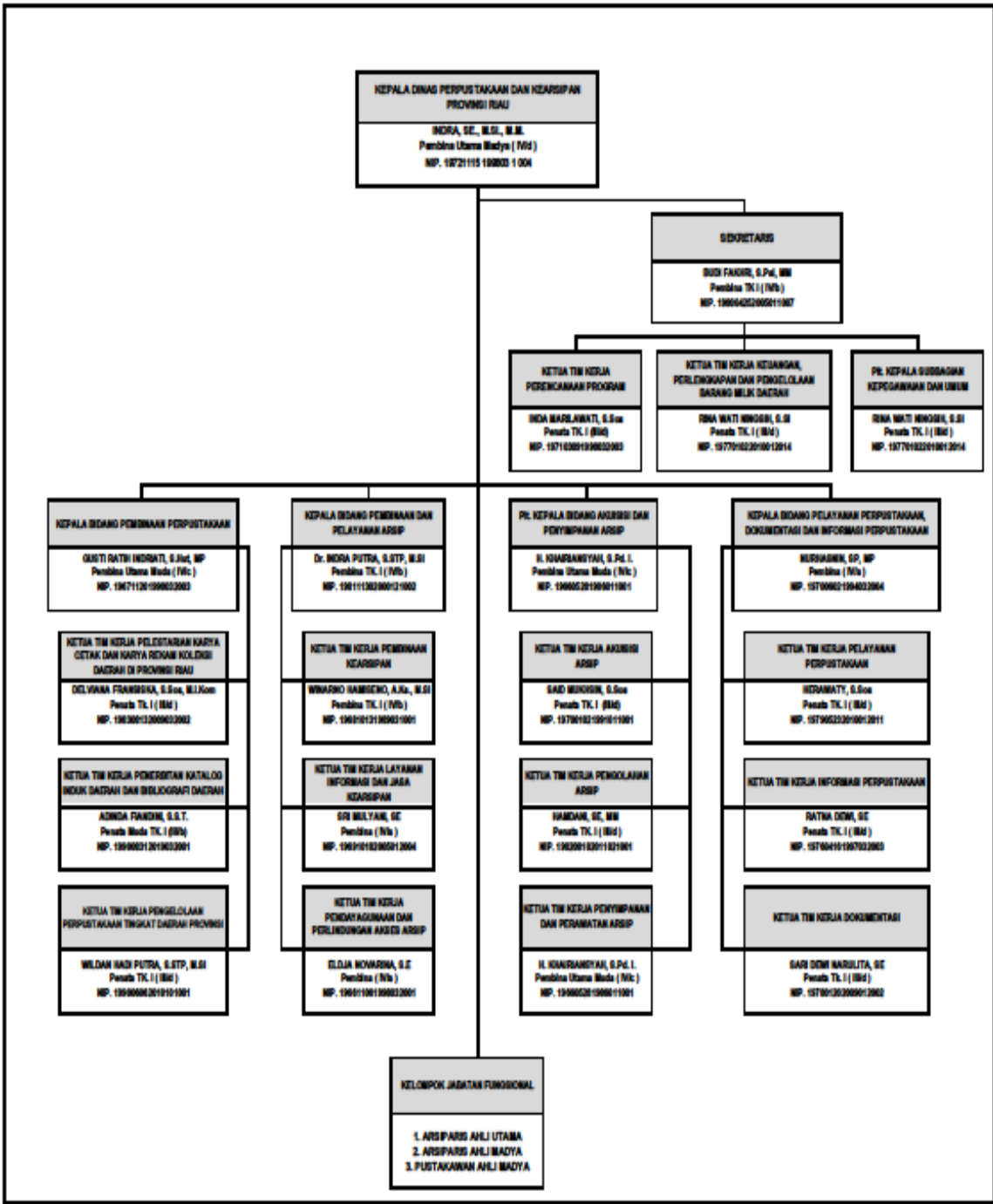
Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 28 Tahun 2001 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau, terjadi penyatuan urusan perpustakaan dan urusan kearsipan menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Riau sebagai amanat dari Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 berubah menjadi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Riau. Dan dirubah lagi menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau melalui Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2014 tentang Organisasi Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Riau, dan yang terakhir ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2016, tentang

Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, dan Peraturan Gubernur Nomor 83 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Yang mempunyai urusan Pemerintahan Wajib Non Pelayanan Dasar, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau sesuai dengan Peraturan Gubenur Riau Nomor 53 Tahun 2023 adalah sebagai berikut :



Gambar 2.2.1 Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, terdiri atas:

- 1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
- 2. Sekretariat, terdiri atas:
 - a. Kepala Subbagian Kepegawaian dan Umum.
- 3. Bidang Pembinaan Perpustakaan ;
 - a. Ketua Tim Kerja Pelestarian Karya Cetak dan Rekam Koleksi Daerah di Provinsi Riau;
 - b. Ketua Tim Kerja Penerbitan Katalog Induk daerah dan Bibliografi Daerah;
 - c. Ketua Tim Kerja Pengelolaan Perpustakaan Tingkat Daerah Provinsi;
- 4. Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan;
 - a. Ketua Tim Pelayanan Perpustakaan;
 - b. Ketua Tim Kerja Informasi Perpustakaan;
 - c. Ketua Tim Kerja Dokumentasi;
- 5. Bidang Pembinaan dan Pelayanan Arsip;
 - a. Ketua Tim Kerja Pembinaan Kearsipan;
 - b. Ketua Tim Kerja Layanan Informasi dan Jasa Kearsipan;
 - c. Ketua Tim Kerja Pendayagunaan dan Perlindungan Akses Arsip;
- 6. Bidang Akuisisi dan Penyimpanan Arsip;
 - a. Ketua Tim Kerja Akuisisi Arsip;
 - b. Ketua Tim Kerja Pengelolaan Arsip;
 - c. Ketua Tim Kerja Penyimpanan dan Perawatan Arsip;
- 7. Kelompok Jabatan Fungsional (Pustakawan dan Arsiparis)

2.3 Fungsi dan Tugas Organisasi

Tugas pokok dan fungsi serta tata kerja organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 53 Tahun 2023, dengan ketentuan dapat diuraikan dalam table 2.3.1 tersebut dibawah ini :

Tabel 2.3.1
Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi
Riau Bidang Pelayanan sebagai mana dalam Peraturan
Gubernur Riau Nomor 53 Tahun 2023

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
1	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau	Membantu Gubernur melaksanakan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah pada Bidang Perpustakaan dan Kearsipan.	Perumusan, pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, administrasi dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
2	Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Pelayanan.	Menyelenggarakan tugas yang terkait dengan Pelayanan Perpustakaan, Informasi dan Dokumentasi.	a. Pengkajian, penyusunan, pengusulan dan pengembangan rencana program/kegiatan dan anggaran bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan. b. Penyusunan dan pembinaan pelaksanaan standar operasional prosedur lingkup bidang pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan. c. Pelaksanaan perumusan dan penyusunan kebijakan di bidang pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan, antara lain meliputi pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait Pelayanan Perpustakaan, Informasi Perpustakaan, dan Dokumentasi. d. Pelaksanaan kebijakan di bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan, antara lain meliputi pemantauan, evaluasi dan pelaporan terkait Pelayanan Perpustakaan, Informasi Perpustakaan dan Dokumentasi. e. Pelaksanaan Koordinasi, fasilitas, pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan kegiatan lingkup Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan. f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

NO	JABATAN	TUGAS	FUNGSI
1	2	3	4
3	Ketua Tim Kerja Pelayanan Perpustakaan	a. Merencanakan program/kegiatan dan penganggaran. b. Membagi tugas, membimbing, memeriksa dan menilai hasil pelaksanaan tugas anggota tim. c. Penyusunan bahan rumusan dan pelaksanaan kebijakan pelayanan perpustakaan. d. Pelaksanaan pelayanan informasi perpustakaan, layanan bahan perpustakaan umum tercetak, registrasi anggota, bilik melayu, bilik sastra. e. Pelaksanaan pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan. f. Melakukan promosi layanan perpustakaan. g. Melakukan layanan rujukan bahan perpustakaan, bimbingan pemustaka, ekstensi atau perpustakaan keliling, antar perpustakaan dan pojok baca. h. Pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan pelayanan perpustakaan.	

Dari tabel di atas jelas kita lihat tugas pokok dan fungsi Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan meliputi penyelenggaraan tugas yang terkait dengan Pelayanan Perpustakaan, Informasi Perpustakaan dan Dokumentasi, dalam pelaksanaan tugas Kepala Bidang dibantu oleh kelompok Jabatan Fungsional, pada tabel diatas pejabat fungsional yang langsung menangani pelayanan dipegang oleh Ketua Tim Kerja Pelayanan Perpustakaan untuk memberikan pelayanan informasi perpustakaan, layanan bahan perpustakaan umum tercetak, registrasi anggota, bilik melayu, bilik sastra, pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan, layanan rujukan bahan perpustakaan, bimbingan perpustakaan, ekstensi atau perpustakaan keliling, antar perpustakaan dan pojok baca.

VISI

“Terwujudnya Riau yang Berdaya Saing, Sejahtera, Bermartabat dan Unggul di Indonesia (RIAU BERSATU)”

MISI

“Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Pelayanan Publik yang Prima Berbasis Teknologi Informasi”

MOTO

“Terdepan dalam Pelayanan Prima untuk Mewujudkan Masyarakat Cinta Membaca”

JANJI LAYANAN

Akan Melayani dengan **Cepat**, **Cermat** dan **Tanpa Pamrih**

Akan Melayani dengan **Riang** (**Ramah**, **Adil**, **Amanah**, **Sopan**, **Gesit**)

Akan Melayani dengan penuh **Tanggung Jawab**, **Jujur** dan **Profesional**

MAKLUMAT PELAYANAN

“Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan Pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau dan apabila tidak menetapi janji ini kami siap menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku”

LAYANAN KAMI

- | | |
|--|------------------|
| 1. Layanan Informasi (Customer service) | (Lantai Dasar) |
| 2. Layanan PISA (Pusat Informasi Sahabat Anak) | (Lantai Dasar) |
| 3. Layanan Anak-Anak | (Lantai Dasar) |
| 4. Layanan Penitipan Tas | (Lantai Dasar) |
| 5. Layanan Difabel | (Lantai Dasar) |
| 6. Layanan Laktasi | (Lantai Dasar) |
| 7. Layanan Bilik Serial | (Lantai Dasar) |
| 8. Layanan KPK | (Lantai Dasar) |
| 9. Layanan B.I Corner | (Lantai Dasar) |

- | | |
|--|---------------------|
| 10.Layanan E-Kios | (Lantai 1,2 & 3) |
| 11.Layanan Pendaftaran Anggota (Registrasi) | (Lantai 1) |
| 12.Layanan Sirkulasi (Peminjaman dan Pengembalian) | (Lantai 1) |
| 13.Layanan Koleksi Umum | (Lantai 1 & 2) |
| 14.Layanan Referensi | (Lantai 3) |
| 15.Layanan Bilik Melayu | (Lantai 3) |
| 16.Layanan Bilik Puan | (Lantai 4) |
| 17.Layanan Pengaduan Masyarakat | (Kantor Pelayanan) |
| 18.Layanan iRiau | |
| 19.Layanan Perpustakaan Keliling | |

Fasilitas Pendukung:

Internet Gratis

Mushalla

Ruang Diskusi yang Nyaman

2.4 Sumber Daya Organisasi

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana tersebut di atas, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, perlu didukung oleh Sumber Daya Manusia Aparatur yang cukup handal dan profesional dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang perpustakaan, kearsipan khususnya dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sumber daya manusia yang ada saat ini pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau berjumlah 175 orang yang terdiri dari 90 orang PNS, 6 orang PPPK dan 79 orang Non ASN. Adapun sumber daya manusia aparatur menurut jabatan, golongan dan tingkat pendidikan adalah sebagaimana dapat dilihat pada table berikut ini :

Tabel 2.4.1
 Jumlah pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau menurut Jabatan keadaan Tahun 2025

NO	JABATAN	ESELON	JUMLAH	KET
I	Struktural			
	- Kepala Dinas	II/a	1 orang	
	- Sekretaris	III/a	1 orang	
	- Kepala Bidang	III/a	3 orang	
II	- Kepala Sub Bagian Kepegawaian dan Umum	IV/a	-	
	Fungsional			
	- Pustakawan	-	45 orang	
	- Arsiparis	-	24 orang	
	- Pranata Komputer	-	3 orang	
	- Analis Kebijakan	-	1 orang	
	- Perencana Ahli Muda	-	2 orang	
	- Perencana Ahli Pertama	-	2 orang	
	Fungsional Umum		44 orang	
	Non ASN		51 orang	
Jumlah			177 orang	

Untuk melihat sumber daya manusia menurut tingkat pendidikan di Dinas Pepustakaan dan Kearsipan Povinsi Riau dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.4.2
 Jumlah Sumber Daya Manusia Menurut Tingkat Pendidikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau Tahun 2025

No	Pendidikan	Jumlah	Presentasi (%)
1	S3	2 Orang	1,13
2	S2 Perpustakaan dan Bidang lain	22 Orang	12,43
3	Sarjana Perpustakaan & Bidang lain (S1)	59 Orang	33,33
4	D-IV	3 Orang	1,69
5	D-II/D-III Perpustakaan dan Bidang lain	14 Orang	7,91
6	SLTA	26 Orang	14,69
7	Non ASN	51 Orang	28,81
Jumlah		177 Orang	100

BAB III

HASIL PENGUKURAN INDEKS

KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Langkah Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unit kerja pelayanan publik merupakan hal yang wajib untuk dilaksanakan, karena dari hasil pengukuran yang dilaksanakan akan membantu suatu unit kerja pelayanan untuk mengetahui dari unsur apa kekurangan pelayanan yang terjadi pada bidang kerja layanan perpustakaan, serta untuk meningkatkan pelayanannya dengan memperbaiki kekurangan pelayanan yang terjadi. Dalam pelaksanaan pengukuran penyusunan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey (*survey reseach*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara factual untuk mendapatkan kebenaran. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguraikan dan menggambarkan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs terhadap kepuasan pemustaka.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bidang Pelayanan Perpustakaan Soeman Hs Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau yang beralamat di Jl. Sudirman Nomor 462 Pekanbaru Provinsi Riau.

3. Populasi dan sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan Soeman Hs. Data diambil tiga tahun dari tahun 2022 sampai dengan 2024 yaitu berjumlah 10.484 orang. Dalam penelitian ini lebih difokuskan pada anggota perpustakaan daripada pengunjung perpustakaan dengan alasan karena anggota perpustakaan adalah orang yang biasanya sudah menggunakan fasilitas perpustakaan berkali-kali. Dengan dasar inilah maka digunakan anggota perpustakaan Soeman Hs sebagai populasi. Jumlah anggota perpustakaan Soeman Hs dapat kita lihat pada tabel ini:

Tabel 3.1.1
 Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau per Tahun
 Tahun 2022 - 2024

No.	Tahun	Jumlah (orang)
1	2022	2.305
2	2023	4.787
3	2024	3.392
Jumlah		10.484

Dari tabel di atas dapat kita lihat jumlah anggota perpustakaan sebanyak 10.484 orang dan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya.

Sampel pada penelitian ini adalah anggota perpustakaan yang sedang menggunakan layanan perpustakaan Soeman Hs.

4. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dilakukan dengan teknik penarikan contoh acak berstrata proporsional (proporsional stratified random sampling). cara pengambilan sampel yang masing-masing strata diambil contohnya sesuai dengan jumlah populasi masing-masing strata. Alasan teknik ini digunakan karena dapat memperkecil galad (*errors*) penarikan contoh serta meningkatkan peluang setiap strata terwakili dalam contoh.

Dalam pengambilan sampel, menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Dimana : n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalah pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan yaitu 10%.

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{7.739}{1 + 7.739 (0,1)^2} = 98,7243 \sim 100 \text{ Sampel}$$

Adapun penentuan ukuran sampel untuk populasi yang berstrata pada Perpustakaan Soeman Hs adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1.2
 Jumlah Anggota Perpustakaan Provinsi Riau Menurut Kategori
 Tahun 2022 – 2024

No	Kategori	2022		2023		2024		TOTAL
		Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%	Jumlah Orang	%	Jumlah Orang
1	Umum	534	22,52	899	18,71	1.050	25,47	2.483
2	Mahasiswa	1.700	71,70	3.408	70,99	2.574	62,43	7.682
3	Pelajar	137	5,78	495	10,30	499	12,10	1.131
Jumlah		2.371	100	4.802	100	4.123	100	11.296

Sample untuk masing-masing kategori adalah sebagai berikut :

- Umum = 22 Sampel
- Mahasiswa = 69 Sampel
- Pelajar = 9 Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah pemustaka yang sedang menggunakan layanan perpustakaan Soeman Hs dengan jumlah 100 responden.

- 5. Sumber Data
 - a. Data Primer dapat diperoleh dari responden melalui observasi dan pengisian kuesioner yang telah dipersiapkan.
 - b. Data Sekunder yaitu merupakan data yang mendukung data primer yang bersumber dari buku, laporan tahunan dan dokumen lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Observasi yaitu mengamati secara langsung pelayanan di perpustakaan Soeman Hs.
- 2) Kuesioner/angket (*questionnaire*)

Angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada pemustaka dengan maksud agar pemustaka bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan. Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka yang menjadi anggota Perpustakaan Soeman Hs Tahun 2022 s/d 2024.
- 3) Wawancara (*library research*)
- 4) Melalui dokumen Instansi terkait

Seperti Peraturan Daerah, Standar Pelayanan, Data Statistik, Laporan dll.

7. Jadwal Kegiatan

Jadwal kegiatan dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dimulai bulan September sampai dengan November 2025.

3.2. Teknik Pengukuran

Berdasarkan prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 yang terdiri dari 14 unsur kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah :

- 1. Persyaratan Pelayanan
- 2. Sistem,Mekanisme,dan Prosedur Pelayanan
- 3. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- 4. Biaya / Tarif Pelayanan
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan
- 7. Perilaku Pelaksana Pelayanan
- 8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan
- 9. Sarana dan Prasarana

Dari uraian diatas Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki beberapa unsur sebagai alat ukur dalam menilai seberapa puas pengguna dalam sistem kerja perpustakaan, dengan nilai dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi, dengan ketentuan untuk jawaban berbobot rendah maka diberi nilai 1 sampai jawaban berbobot tinggi diberi nilai 4 sebagaimana table berikut ini:

Tabel 3.2.1

Ukuran Skala Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka

NO	Kategori Jawaban	Skor
1.	Sangat Baik (SB	4
2.	Baik (B)	3
3.	Kurang Baik (KB)	2
4.	Tidak Baik (TB)	1

Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) di hitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ Nilai\ Rata-Rata = \frac{Jumlah\ Bobot}{Jumlah\ Unsur} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$IKM = \frac{Total\ Nilai\ Persepsi\ per\ Unsur}{Total\ Unsur\ yang\ Terisi} \times Nilai\ Penimbang$$

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

$$IKM\ Unit\ Pelayanan \times 25$$

Tabel 3.2.2
Nilai Persepsi ,Interval IKM, Nilai 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 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 – 3.064	64.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644- 3.532	76.61- 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas diketahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintahan kepada masyarakat.

3.3. Analisa Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari pengolahan data hasil survey pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari masing-masing unit pelayanan. persepsi anggota perpustakaan Soeman HS yang menjadi objek layanan, yaitu sebanyak 100 (seratus) responden, dan berdasarkan dari pengisian kuesioner baik yang dilakukan sendiri oleh responden maupun yang ditanyakan langsung oleh petugas survey, maka data atau profil dari responden dapat dibedakan atas 3 (tiga) kelompok kategori, yaitu :

1. Berdasarkan jenis kelamin.
2. Berdasarkan usia.
3. Berdasarkan tingkat pendidikan.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.3.1 berikut ini:

Tabel 3.3.1
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1	Laki-laki	43	43
2	Perempuan	57	57
Total		100	100

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin responden dalam penelitian ini mayoritas yang menggunakan pelayanan perpustakaan Soeman Hs adalah perempuan.

Sedangkan berdasarkan Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 3.3.2 berikut ini:

Tabel 3.3.2
Identitas Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Frekuensi	Persentase (%)
1	10-18 tahun	20	20
2	19-25 tahun	62	62
3	> 25 tahun	18	18
Total		100	100

Pada tabel di atas dapat dilihat tingkat umur responden, dimana sebagian besar responden yang lebih banyak menggunakan perpustakaan Soeman Hs adalah yang memiliki umur antara 19-25 tahun.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 3.3.3 berikut ini:

Tabel 3.3.3
Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pelajar	20	20
2	Mahasiswa	62	62
3	Umum	18	18
Jumlah		100	100

Dari tabel di atas, dapat terlihat bahwa kategori responden yang banyak menggunakan pelayanan Soeman Hs adalah kategori Mahasiswa.

Hasil akhir dari pengolahan data hasil survey pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Perpustakaan,Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Prov Riau yang dilaksanakan pada bulan September sampai dengan November, telah disusun berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu jumlah nilai dari setiap jenis pelayanan, maka diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan yang dipertanyakan, sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unsur pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang, yaitu 0,11.

Dari 100 (seratus) responden yang dimintakan pendapatnya mengenai jenis pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pelayanan Perpustakaan,Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.3.4
Nilai IKM Berdasarkan Unsur Pelayanan
Bidang Pelayanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan pada Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI IKM	NILAI INDEKS	NILAI IKM DIKONVERSI	MUTU PELAYANAN
1	Persyaratan	3.47	0.381	9.550	SANGAT BAIK
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.56	0.391	9.770	SANGAT BAIK
3	Waktu Penyelesaian	3.45	0.379	9.470	SANGAT BAIK
4	Biaya / Tarif	3.93	0.430	10.780	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.44	0.378	9.450	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	3.57	0.392	9.780	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	3.61	0.397	9.950	SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3.43	0.377	9.500	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.72	0.409	10.250	SANGAT BAIK
Rata-Rata Nilai Unsur Layanan		32.18	3.536	88.500	SANGAT BAIK

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dipertanyakan kepada responden, secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian, yaitu:

1. Bagian yang terkait dengan sistem dan mekanisme pelayanan, termasuk di dalamnya adalah :
 - Persyaratan pelayanan
 - Sistem, Mekanisme dan Prosedur
 - Biaya Tarif
 - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Pelayanan

2. Bagian perangkat pendukung, yang termasuk didalamnya adalah sebagai berikut :

- Waktu Penyelesaian
- Sarana dan Prasarana
- Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

3. Bagian Sumber Daya Manusia pelayanan, yang termasuk dalam unsur ini adalah :

- Kompetensi Pelaksana
- Perilaku Pelaksana

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survey dilapangan terhadap responden yang berjumlah 100 (seratus) orang, maka didapat angka perolehan yang tertinggi pada kepastian biaya pelayanan dengan angka 3.93 dari data tersebut menyatakan bahwa tingkat kepastian biaya pelayanan pada layanan dapat memberikan kepuasan terhadap penilaian pengunjung terhadap perpustakaan dan angka perolehan yang terkecil pada Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan angka 3.43 dari data tersebut menyatakan bahwa Sarana dan Prasarana yang diberikan masih belum memadai bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, ini disebabkan karena masih adanya kekurangan dalam penyediaan sarana dan prasarana tersedia pada setiap produk layanan.

Dari hasil pengolahan data yang telah disampaikan dalam bentuk tabel sehingga mendapatkan nilai dari hasil survey pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

- a. Nilai IKM yang telah dikonversi $3.540 \times 25 = \mathbf{88.500}$
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diutamakan unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai paling tinggi tetap dipertahankan.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dengan telah dilakukannya survey pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Layanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau, yang hasilnya telah diuraikan pada Bab sebelumnya, maka secara umum hasil laporan dari pelaksanaan survey tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada periode September sampai dengan November 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Survey pengukuran indeks kepuasan masyarakat dilakukan dibidang Layanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan dengan melakukan pengisian kuisioner oleh responden yang berjumlah sebanyak 100 (seratus) responden, dimana hasil dari kuisioner merupakan data yang sangat penting dalam pembuatan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau.
2. Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Soeman Hs berdasarkan persepsi pemustaka termasuk kategori **Sangat Baik** dengan hasil perolehan 88.500 dengan nilai IKM 32.18 yang berarti bahwa pelayanan perpustakaan Soeman Hs sudah sesuai harapan dan pemustaka merasa puas menggunakan perpustakaan Soeman Hs sebagai fasilitas yang bermutu sehingga ada keinginan untuk merekomendasikan perpustakaan Soeman Hs kepada orang lain.
3. Adanya renovasi di beberapa ruangan untuk menambah fungsi keindahan dan kenyamanan bagi pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Soeman Hs, dengan keadaan yang makin membaik dan semua layanan terbuka untuk umum sehingga mempengaruhi jumlah kunjungan ke Perpustakaan Soeman Hs.

4.2. Rekomendasi

Berdasarkan analisis data dan pembahasan dari pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Layanan Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau berada pada kategori **Sangat Baik**, dalam hal ini tim penyusun memberikan beberapa saran yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan Soeman Hs kepada pemustakanya yaitu:

1. Dengan diadakan nya renovasi gedung di Perpustakaan Soeman Hs sehingga banyak ruangan-ruangan yang mengalami perubahan dan menambah nuansa nyaman untuk

pemustaka yang berkunjung, hal ini mempengaruhi jumlah kunjungan ke perpustakaan Soeman Hs baik perorangan maupun berkelompok.

2. Perlu perbaikan fasilitas perpustakaan Soeman Hs karena masih adanya fasilitas yang kurang berfungsi dengan baik seperti komputer, foto copy yang rusak, dimana hal ini dapat mempengaruhi jumlah kunjungan ke perpustakaan Soeman Hs.
3. Ketersediaan koleksi perpustakaan perlu ditingkatkan karena koleksi yang ada sampai saat ini sudah terbitan lama dan banyak yang tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan disarankan untuk selalu mengadakan buku-buku *best seller*.
4. Perlu penambahan anggaran untuk peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan Soeman Hs sehingga fasilitas sarana prasana dapat terpenuhi dengan baik, dan juga penyediaan anggaran untuk pelatihan tentang pelayanan prima bagi pustakawan dan petugas yang ada di perpustakaan Soeman Hs.

Pekanbaru, 20 November 2025

KABID PELAYANAN
PERPUSTAKAAN, DOKUMENTASI
DAN INFORMASI PERPUSTAKAAN,



NURHASNIN, SP.M.P

Pembina Tk I

NIP. 19700602 199403 2 004