

# Kajian Indeks Kepuasan Pelanggan Perpustakaan BSN

---

Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi BSN  
2014

## **Pendahuluan**

Badan Standardisasi Nasional (BSN) adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang memiliki tugas pokok membina dan mengembangkan standardisasi di Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 102 tahun 2000 tentang Standardisasi Nasional, maka BSN menetapkan Standar Nasional Indonesia (SNI) yang perumusannya dilakukan secara konsensus oleh *stakeholder* (produsen, konsumen, ahli/akademisi, serta pemerintah). SNI merupakan dokumen yang berisi suatu kegiatan atau hasilnya. SNI berlaku secara nasional di wilayah Indonesia.

Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi atau PUSIDO mempunyai tugas untuk melayani masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi standardisasi, khususnya SNI. Layanan tersebut umumnya dalam hal penyediaan informasi standar dapat dilakukan dengan dua bentuk dokumen seperti **dokumen tercetak** dan **dokumen elektronik**. Sedangkan dalam memberikan layanan tersebut dapat dilakukan secara *off-line* atau dengan cara *online*. Layanan secara *off-line* adalah layanan dimana pemangku kepentingan atau pemakai harus datang sendiri ke Perpustakaan BSN untuk mendapatkan kebutuhan informasinya. Beberapa variasi dari layanan *off-line* juga dapat dilakukan seperti permintaan informasi yang dilakukan melalui surat (termasuk surat elektronik), telepon, faksimil dan sebagainya. Sedangkan layanan online adalah layanan dimana pemakai dalam memperoleh informasi standar tidak harus datang ke Perpustakaan BSN, namun pemakai dapat langsung berinteraksi melalui komputernya yang terhubung ke komputer server BSN melalui internet.

Dalam melayani para pemangku kepentingannya (*stakeholders*) BSN dilengkapi dengan koleksi informasi dalam bentuk tercetak dan dalam bentuk elektronik yang dilayankan oleh Perpustakaan BSN. Jenis-jenis informasi tercetak tersebut antara lain adalah: **dokumen SNI**, **buku-buku referensi** yang berkaitan dengan standardisasi, **artikel** jurnal ilmiah maupun non ilmiah berkaitan dengan standardisasi.

Dalam melayani "*stakeholders*"nya PUSIDO tentu saja memiliki kelebihan kekurangan. Untuk mengetahui apakah *stakeholders* yang dilayani merasa puas atau tidak, maka Pusido melakukan kajian kepuasan pelanggan.

## **Tujuan**

Kajian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan BSN kepada para pelanggan atau pemangku kepentingan (*stakeholder*) BSN.
2. Untuk dijadikan dasar dalam melakukan perbaikan manajemen dalam rangka perbaikan secara terus menerus.

## **Target**

Pelayanan Perpustakaan BSN merupakan aktivitas jasa nirlaba dimana aktivitas ini sebagai ujung tombak dalam memberikan kepuasan pelanggan berkaitan dengan perolehan sumber informasi tentang standardisasi, khususnya SNI. Target kajian ini adalah dapat diketahui posisi kepuasan pelanggan dalam mendapatkan layanan informasi standardisasi dari Perpustakaan BSN. Dengan diketahuinya posisi kepuasan pelanggan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan BSN maka Perpustakaan BSN dapat membuat strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **Metode**

Kajian kepuasan pelanggan ini menggunakan metode yang dikembangkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Responden diambil secara acak dengan metode *accidental sampling* yaitu dengan memberikan kuesioner kepada pengguna perpustakaan yang datang untuk menggunakan perpustakaan BSN atau meminta informasi kepada Perpustakaan BSN sampai jumlah responden yang dipersyaratkan tercapai.

## **Jumlah Responden**

Sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara

maka responden dipilih secara acak dengan jumlah sebanyak 150 responden. Jumlah tersebut diperoleh dari rumus sebagai berikut: Jumlah responden = (jumlah unsur pertanyaan +1) x 10.

### Waktu dan Tempat

Kajian ini dilakukan selama bulan Maret – September 2014 bertempat di Perpustakaan Badan Standardisasi Nasional. Jadwal kegiatan kajian ini adalah sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Bulan						
		3	4	5	6	7	8	9
1	Penyusunan instrumen (kuisisioner)							
2	Validasi dan reliabilitas instrumen							
3	Penyebaran dan pengumpulan kuisisioner							
4	Pengolahan data							
5	penyusunan laporan							
6	Penyajian laporan							

### Instrumen

Instrumen kajian kepuasan pelanggan ini adalah berupa daftar pertanyaan yang berjumlah 14 pertanyaan sesuai Pedoman Menpan sebagai berikut:

1. Prosedur layanan di Perpustakaan di BSN sangat mudah untuk diikuti.
2. Perpustakaan BSN tidak memberikan persyaratan yang sulit dalam memberikan layanan.
3. Petugas Perpustakaan BSN merupakan staf tetap yang ditugaskan di bagian layanan.
4. Staf Perpustakaan BSN memberikan informasi layanan dengan jelas dan mudah diperoleh/diakses.
5. Anda selalu dilayani oleh Staf Perpustakaan BSN dengan penuh tanggung jawab sampai selesai.
6. Staf Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab pertanyaan Anda.
7. Staf Perpustakaan BSN melayani permintaan Anda dengan cepat.
8. Staf Perpustakaan BSN memberikan perhatian personal kepada para penggunanya.
9. Staf Perpustakaan BSN bersikap ramah dan sopan dalam melayani permintaan Anda.
10. Perpustakaan BSN menerapkan tarif biaya yang wajar untuk setiap layanan.
11. BSN menerapkan tarif layanan sesuai dengan peraturan tarif yang ada dan diumumkan kepada publik.

12. Perpustakaan BSN selalu konsisten memberikan layanannya secara tepat waktu.
13. Fasilitas fisik (ruangan dan perabot) untuk menunjang layanan di Perpustakaan BSN sangat baik dan nyaman.
14. Anda merasa yakin dalam bertransaksi di Perpustakaan BSN.

Setiap pertanyaan diberi pilihan score dari terendah 1 yang berarti sangat tidak setuju sampai yang tertinggi dengan score 5 yang berarti sangat setuju.

### **Pengolahan Data**

Data yang diperoleh dari daftar isian responden kemudian diolah dan dicari nilai rata-ratanya untuk setiap pertanyaan. Setelah nilai rata-rata setiap pertanyaan diketahui, maka Indeks Kepuasan Pelanggan dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$IKP = \sum_{j=1}^n \left( N_j \times \frac{1}{n} \right)$$

- IKP = Indek Kepuasan Pelanggan  
 N = Nilai rata-rata tiap pertanyaan kuisoner  
 n = Jumlah pertanyaan kuisoner  
 j = Pertanyaan kuisoner ke j dimana nilai j =1 ... n

### **Hasil dan Pembahasan**

Hasil perhitungan dengan rumus yang ada dalam Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang dikeluarkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara diperoleh hasil seperti pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1 Hasil pengolahan Indeks Kepuasan Pelanggan sesuai Pedoman Menpan**

	Score rata-rata untuk pertanyaan nomor														Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Score	4,24	4,18	4,05	4,23	4,23	4,10	4,23	4,03	4,35	4,06	4,16	4,25	4,05	4,18	<b>4,17</b>
Score ekuivalen	84,71	83,66	80,98	84,51	84,64	82,03	84,64	80,59	87,06	81,11	83,14	85,1	81,05	83,53	<b>83,34</b>

Indeks kepuasan pelanggan: 4,17  
Indeks Sesudah dikonversi 83,34

Dari tabel di atas nampak score rata-rata kepuasan pelanggan adalah 83,34. Sedangkan score terendah adalah pada pertanyaan nomor 8 dengan score sebesar 80,59. Pertanyaan 8 ini menyangkut perhatian petugas/karyawan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada penggunanya. Berikutnya adalah pertanyaan nomor 3 dengan score sebesar 80,98 yaitu pertanyaan terkait ketidak yakinan pengguna kepada petugas perpustakaan bahwa petugas perpustakaan merupakan petugas tetap di perpustakaan. Hal ini mungkin terjadi karena pada saat layanan dilakukan oleh personil yang sedang magang di perpustakaan. Untuk memberikan keyakinan bahwa pelayanan memang diberikan oleh petugas tetap maka petugas perlu memakai atribut yang jelas yang menunjukkan bahwa yang bersangkutan memang petugas perpuatakaan BSN, misalnya menggunakan baju seragam, atau menggunakan atribut tanda pegawai dan sebagainya. Selanjutnya yang mendapatkan score cukup rendah yaitu pertanyaan nomor 13 yang menyangkut kenyamanan sarana dan prasarana yang menunjang layanan seperti kondisi ruangan, perabot perpustakaan serta peralatan seperti komputer dan lain-lain. Score untuk pertanyaan nomor 13 adalah 81,05. Diakui bahwa kondisi ruangan dan peralatan memang masih perlu peningkatan, misalnya kondisi ruangan yang cukup panas perlu ditingkatkan kenyamanannya. Sayangnya karena ruang perpustakaan masih berstatus sewa, maka agak sulit untuk meningkatkan kenyamanan ruangan tersebut. Beberapa upaya yang telah dilakukan adalah menambahkan kipas angin di ruang baca. Namun efek dari perbaikan ini belum memenuhi harapan pengguna perpustakaan. Peralatan komputer memang sudah ada perbaikan dari tahun sebelumnya, namun dari segi jumlah masih perlu penambahan. Masalah tarif masih menjadi persoalan bagi pengguna perpustakaan, namun demikian sudah bukan merupakan persoalan yang paling penting. Hal ini terbukti score untuk pertanyaan ini bukan lagi score terendah seperti tahun sebelumnya, walaupun masih di bawah score rata-rata (score untuk pertanyaan nomor 10 adalah 81,11). Sebagian besar pengguna perpustakaan sudah menganggap bahwa tarif biaya

reproduksi SNI dianggap wajar. Namun tarif untuk standar internasional dan standar asing lainnya masih dirasakan mahal bagi sebagian pengguna perpustakaan. Sedangkan score untuk pertanyaan nomor 6 dan 11 sudah mendekati score rata-rata yaitu masing-masing 83,03 dan 83,14. Pertanyaan nomor 6 terkait dengan masalah kemampuan menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan dan pertanyaan nomor 11 menyangkut penerapan peraturan tarif layanan yang diumumkan kepada publik. Untuk pertanyaan terkait kemampuan staf, memang harus diakui bahwa kompetensi petugas harus terus ditingkatkan, khususnya kompetensi yang berkaitan dengan materi standardisasi. Misalnya saja petugas harus mampu menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan SNI mainan anak yang diregulasi wajib oleh pemerintah. Terkait dengan pengumuman tarif reproduksi walaupun sudah dilakukan melalui beberapa cara seperti menerbitkan buku tentang tarif reproduksi SNI, namun jumlah dan jangkauannya masih terbatas. Begitu juga informasi tarif yang diunggah melalui internet belum sepenuhnya dapat dijangkau oleh pengguna perpustakaan.

Score terbaik adalah pada pertanyaan nomor 9 yaitu pertanyaan yang menyangkut keramahan petugas dalam melayani pengguna dengan score sebesar 87,06. Berikutnya adalah yang menyangkut ketepatan waktu dalam memberikan layanan dengan score 85,10. Untuk kedua hal ini sudah sangat baik sehingga prestasi ini harus dipertahankan. Jika dimungkinkan harus bisa ditingkatkan. Pertanyaan nomor 1, 5 dan 7 yaitu pertanyaan terkait dengan prosedur layanan yang mudah dimengerti oleh pengguna, pengguna selalu dilayani oleh staf dengan penuh tanggung jawab sampai selesai, dan petugas melayani pengguna dengan cepat. Ketiga pertanyaan tersebut sudah memiliki score baik dan berada di atas score rata-rata. Masing-masing pertanyaan tersebut mendapat score 84,71 untuk pertanyaan nomor 1, score 84,64 untuk pertanyaan nomor 5 dan score 84,64 untuk pertanyaan nomor 7.

Score untuk pertanyaan nomor 4, 2, 14 juga sudah baik, namun sangat dekat dengan score rata-rata yaitu pertanyaan nomor 4 mendapatkan score 84,51; pertanyaan nomor 2 mendapatkan score sebesar 83,66; dan pertanyaan nomor 14 mendapatkan score sebesar 83,54. Pertanyaan nomor 4 menyangkut kemudahan akses informasi yang disediakan oleh BSN. Pertanyaan nomor 2 menyangkut persyaratan yang diberikan oleh BSN dalam memperoleh layanan. Sedangkan pertanyaan nomor 14 adalah pertanyaan yang berkaitan dengan keyakinan

pengguna melakukan transaksi dengan perpustakaan BSN. Untuk ketiga hal di atas perlu dipertahankan, dan jika memungkinkan harus ditingkatkan.

## **Kesimpulan**

Dari kajian kepuasan pelanggan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan pelanggan Perpustakaan BSN yang berada di bawah Pusat Informasi dan Dokumentasi Standardisasi adalah bernilai **baik** dengan score sebesar 83,34.
2. Score terendah adalah sebesar 80,59 terkait dengan perhatian petugas kepada pengguna dalam memberikan layanan. Walaupun masih pada kisaran baik, namun tetap perlu ditingkatkan menjadi sangat baik.
3. Score tertinggi adalah sebesar 87,06 terkait dengan keramahan dan kesopanan staf Perpustakaan BSN dalam memberikan layanan. Score ini berada pada kisaran sangat baik, dengan demikian perlu terus dipertahankan.



## Lampiran.

### Instrumen survei Kepuasan Pelanggan Perpustakaan BSN

No.	Pertanyaan	Penilaian *)				
		Harapan Anda terhadap layanan BSN				
1	Prosedur layanan di Perpustakaan di BSN sangat mudah untuk diikuti.	1	2	3	4	5
2	Perpustakaan BSN tidak memberikan persyaratan yang sulit dalam memberikan layanan	1	2	3	4	5
3	Petugas Perpustakaan BSN merupakan staf tetap yang ditugaskan di bagian layanan.	1	2	3	4	5
4	Staf Perpustakaan BSN memberikan informasi layanan dengan jelas dan mudah diperoleh/diakses .	1	2	3	4	5
5	Anda selalu dilayani oleh Staf Perpustakaan BSN dengan penuh tanggung jawab sampai selesai .	1	2	3	4	5
6	Staf Perpustakaan BSN memiliki pengetahuan yang luas sehingga mampu menjawab pertanyaan Anda .	1	2	3	4	5
7	Staf Perpustakaan BSN melayani permintaan Anda dengan cepat .	1	2	3	4	5
8	Staf Perpustakaan BSN memberikan perhatian personal kepada para penggunanya .	1	2	3	4	5
9	Staf Perpustakaan BSN bersikap ramah dan sopan dalam melayani permintaan Anda.	1	2	3	4	5
10	Perpustakaan BSN menerapkan tarif biaya yang wajar untuk setiap layanan .	1	2	3	4	5
11	BSN menerapkan tarif layanan sesuai dengan peraturan tarif yang ada dan diumumkan kepada publik .	1	2	3	4	5
12	Perpustakaan BSN selalu konsisten memberikan layanannya secara tepat waktu .	1	2	3	4	5
13	Fasilitas fisik (ruangan dan perabot) untuk menunjang layanan di Perpustakaan BSN sangat baik dan nyaman .	1	2	3	4	5
14	Anda merasa yakin dalam bertransaksi di Perpustakaan BSN.	1	2	3	4	5

\*) Keterangan : 1 = Sangat Tidak Setuju; 5 = Sangat Setuju