

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap program Inkubator Literasi Pustaka Nasional Perpustanas *Press* periode tahun 2022

Damaji Ratmono

Pustakawan Ahli Madya Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

e-mail: ratmonoke@gmail.com

ABSTRACT

ILPN is a local wisdom-based book acquisition program organized by Perpustanas Press Publishers. ILPN aims to encourage, develop and accelerate the ability and success of readers to produce written works. The problem in this research is how readers assess the ILPN activity process during the 2022 period, the materials/workshops provided in the ILPN program, the themes set by the 2022 ILPN program, and the timeline of ILPN activities. The aim of this research is to determine user satisfaction with the ILPN program. The method used to analyze this research data uses quantitative descriptive methods. The population in this research is library users who took part in the ILPN program in 2022. This research used a survey technique with questions on Google form and took 87% of the sample population, namely 131 respondents from 150 populations in 14 ILPN loci in 2022. Data processing techniques using data selection, data percentage, analyzing data using a measurement scale. The research results showed that the overall average score of the elements assessed was 4.42. The conclusion obtained is that library users who took part in ILPN in 2022 stated that they were very good/satisfied with the ILPN program in 2022.

Keywords: *User Satisfaction; National Library Literacy Incubator (ILPN); Republic of Indonesia National Library Publisher*

ABSTRAK

ILPN merupakan program akuisisi buku berbasis kearifan lokal yang diselenggarakan oleh Penerbit Perpustanas Press. ILPN bertujuan untuk mendorong, membina, dan mempercepat kemampuan dan keberhasilan pemustaka untuk menghasilkan karya tulis. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pemustaka menilai proses kegiatan ILPN selama kurun waktu tahun 2022, materi/workshop yang diberikan pada program ILPN, tema yang ditetapkan oleh program ILPN tahun 2022, dan timeline kegiatan ILPN. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap program ILPN. Metode yang digunakan dalam menganalisa data penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pemustaka yang mengikuti program ILPN di tahun 2022. Penelitian ini menggunakan teknik survei dengan pertanyaan pada *google form* dan mengambil 87% dari populasi yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 131 responden dari 150 populasi di 14 Lokus ILPN tahun 2022. Teknik pengolahan data menggunakan seleksi data, persentase data, menganalisis data menggunakan skala pengukuran. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata keseluruhan unsur yang dinilai berjumlah 4,42. Kesimpulan yang diperoleh yaitu Pemustaka yang mengikuti ILPN pada tahun 2022 menyatakan sangat baik/puas terhadap program ILPN tahun 2022.

Kata kunci: Kepuasan Pemustaka; Inkubator Literasi Pustaka Nasional (ILPN); Penerbit Perpustanas RI

A. PENDAHULUAN

Kearifan lokal yang terdapat di seluruh provinsi di Indonesia belum banyak digali dan diketahui banyak pihak. Jika kita menggali potensi kearifan lokal di setiap provinsi, kita akan menemukan berbagai macam keunikan, tradisi, dan warisan budaya yang bisa menjadi daya tarik para wisatawan baik di dalam negeri maupun luar negeri. Kearifan lokal sendiri menurut beberapa ahli artinya yaitu identitas atau kepribadian budaya sebuah bangsa yang menyebabkan bangsa tersebut mampu menyerap, bahkan mengolah kebudayaan yang berasal dari luar/ bangsa lain menjadi watak dan kemampuan sendiri (Wibowo, 2015). Adapun menurut Rahyono (2009) kecerdasan manusia yang dimiliki oleh kelompok etnis tertentu yang diperoleh melalui pengalaman masyarakat bisa disebut dengan kearifan lokal. Menurutnya kearifan lokal di sini yaitu hasil dari masyarakat tertentu melalui pengalaman mereka dan belum tentu dialami oleh masyarakat lain. Sedangkan menurut Yuliati (2011) kearifan lokal dalam bahasa asing sering dikonsepsikan sebagai kebijakan setempat (*local wisdom*), pengetahuan setempat (*local genius*). Kearifan lokal juga dapat dimaknai sebuah pemikiran tentang hidup. Pemikiran tersebut dilandasi nalar jernih, budi yang baik, dan memuat hal-hal positif. Kearifan lokal dapat diterjemahkan sebagai karya akal budi, perasaan mendalam, tabiat, bentuk perangai, dan anjuran untuk kemuliaan manusia. Penguasaan atas kearifan lokal akan mengusung jiwa mereka semakin berbudi luhur. Berdasarkan keterangan beberapa ahli di atas kearifan lokal mengandung beberapa konsep antara lain yaitu kearifan lokal merupakan sebuah pengalaman panjang, yang diendapkan sebagai petunjuk perilaku seseorang, kearifan lokal tidak lepas dari lingkungan pemiliknya, dan kearifan lokal bersifat dinamis, lentur, dan senantiasa menyesuaikan dengan zaman. Karena belum banyak diketahui dan digali lebih dalam kearifan lokal di setiap provinsi di Indonesia, maka peluang ini dimanfaatkan oleh penerbit Perpustakaan Press untuk mengadakan program yang dinamakan Inkubator Literasi Pustaka Nasional (ILPN).

Perpustakaan Press merupakan salah satu penerbit pemerintah yang didirikan berdasarkan SK Kepala Perpustakaan No.167/2019 tentang pembentukan penerbit Perpustakaan Nasional dan Tim Penerbit Perpustakaan Nasional yang selama tiga tahun ini dinilai telah menjadi bagian dari upaya untuk mendorong literasi masyarakat dan penguatan konten perbukuan dengan sejumlah inisiasi yang telah dilakukan. Dikutip dari Arief Junianto, 2022 di Harian Jogja berdasarkan wawancara dengan Edi Wiyono, inisiasi yang dilakukan adalah pelatihan dan bimtek kepenulisan yang ditujukan kepada pustakawan dan pegawai di lingkungan Perpustakaan. Kehadiran Perpustakaan Press juga mendapat sambutan positif dari penulis dan pegiat literasi di daerah sebagaimana dikutip dari Perpustakaan.go.id pada 19 Oktober 2022.

Program unggulan dari Perpustakaan Press yaitu ILPN. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inkubator secara umum berarti perkakas yang dipanasi dengan aliran listrik dan sebagainya dipakai untuk mengerami dan menetas telur, atau untuk memanaskan bayi yang lahir sebelum waktunya. Dengan demikian jika dikaitkan dengan literasi, inkubator dapat dimaknai sebagai proses untuk mematangkan tingkat literasi seseorang sehingga mampu menghasilkan atau memproduksi sesuatu. Seperti halnya sebuah laboratorium praktik, inkubator literasi juga memiliki beberapa fase di mana subjek utamanya adalah para penulis di daerah yang selama ini kurang mendapatkan ruang dan kesempatan dalam menuangkan ide dan pemikiran melalui tulisan-tulisannya yang dapat dibukukan dan diterbitkan. Fase-fase yang dilalui dalam Inkubator Literasi adalah Fase Pra-Inkubasi, Fase Inkubasi dan Fase Pasca-Inkubasi.

ILPN merupakan program yang bertujuan untuk menggali potensi-potensi kearifan lokal di setiap provinsi di Indonesia untuk kemudian dihadirkan dalam bentuk tulisan yang

dibukukan. Kegiatan atau program ILPN ditujukan untuk masyarakat umum, khususnya pustakawan, pengelola perpustakaan, pelajar, mahasiswa, dan pegiat literasi di daerah di seluruh Indonesia. Inkubator Literasi didesain untuk mendorong, membina dan mempercepat kemampuan dan keberhasilan masyarakat untuk menghasilkan karya dalam bidang penulisan, terutama dengan tematik kearifan lokal. Karya tersebut kemudian dibukukan, diterbitkan dan didiseminasikan ke tengah-tengah masyarakat sebagai bagian dari khazanah ilmu pengetahuan.

Program ILPN sudah berjalan sejak tahun 2020 dan berkelanjutan hingga tahun 2022. Untuk tahun 2022 telah lahir lebih dari 150 penulis dan 15 buku berbasis kearifan lokal yang diterbitkan. Berbagai tulisan yang membahas kearifan lokal tersaji dalam buku-buku yang telah dihasilkan oleh para penulis. Hal ini merupakan sebuah pencapaian yang bagus mengingat usia dari ILPN sendiri masih berusia 3 (tiga) tahun.

Program ILPN secara tidak langsung merupakan program untuk melayani masyarakat dalam hal ini pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Namun bedanya di program ILPN ini pemustaka akan mendapatkan fasilitas yaitu tulisan hasil karya sendiri yang nantinya akan diterbitkan menjadi sebuah buku antologi dan dicetak dan diedarkan di seluruh daerah di Indonesia baik melalui *online* (dimasukan di aplikasi IPusnas dan SiPena) maupun *offline* (dikirim ke perpustakaan di daerah yang membutuhkan) secara gratis atau tidak berbayar. Selain itu pemustaka yang karyanya layak untuk diterbitkan akan ada pelatihan atau workshop kepenulisan agar tulisan yang sudah dihasilkan akan lebih sempurna hasilnya. Agar pengetahuan yang ada di dalam buku antologi tersebut dapat tersebar ke tengah masyarakat, buku tersebut juga diulas isi dan kandungannya dengan menghadirkan narasumber penulis buku itu sendiri dan narasumber pakar di bidangnya. Program ini merupakan program rutin tambahan yang diadakan oleh Pepsnas Press.

Mengingat program ini telah berjalan selama 3 tahun maka untuk mengukur tingkat keberhasilan program ini di tengah masyarakat, maka perlu diteliti tingkat kepuasan Pemustaka terhadap program ILPN. Sehingga dari latar belakang tersebut dirumuskanlah perumusan masalah, yaitu bagaimana Pemustaka menilai proses kegiatan ILPN selama kurun waktu tahun 2022, materi/ workshop yang diberikan pada program ILPN, tema yang ditetapkan oleh program ILPN tahun 2022, dan timeline kegiatan ILPN.

Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap program ILPN dari aspek proses kegiatan ILPN, materi workshop ILPN yang diberikan, tema penulisan ILPN, dan timeline kegiatan ILPN sehingga dari hasil penelitian ini menjadi landasan untuk meningkatkan kegiatan ILPN pada tahun selanjutnya.

Penelitian ini memfokuskan meneliti kepuasan pemustaka terhadap proses kegiatan, materi workshop, tema penulisan, dan *timeline* kegiatan di 14 lokus di Indonesia sepanjang tahun 2022. Ke empat belas lokus tersebut yaitu Sumatera Selatan, Sumatera Barat, Natuna, Kalimantan Selatan, Papua Barat, Nusa Tenggara Timur, Tasikmalaya, Jawa Tengah, Semarang dan Surakarta, Bali, Kalimantan Timur, Pankep, Kulonprogo, dan Jember.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Perpusnas Press melalui ILPN bisa dimaknai Perpustakaan sebagai penerbit. Studi tentang perpustakaan sebagai penerbit telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Setidaknya terdapat empat penelitian perpustakaan sebagai penerbit. Dari penelitian yang sudah pernah dilakukan dapat diklasifikasi kepada empat perspektif. **Perspektif pertama** melihat dari segi perpustakaan mendirikan perusahaan penerbitnya untuk membantu

mendukung kebutuhan komunitas seniman serta menjadi tempat berkreasi dan berfokus pada peningkatan akses mereka terhadap sumber daya untuk menerbitkan produk yang lebih baik (Kathryn M. Conrad, 2017). **Perspektif kedua** melihat dari segi hasil survey mengenai apakah penting sebuah penerbitan di sebuah perpustakaan. Dari hasil survey tersebut belum ada implementasi inisiatif penerbitan perpustakaan dalam skala besar. Dalam survey tersebut juga disebutkan bahwa pustakawan menyuarakan sejumlah kekhawatiran mengenai kualitas buku-buku yang diterbitkan sendiri yang dihasilkan melalui inisiatif penerbitan perpustakaan dan tentang peran perpustakaan dalam membantu memproduksinya (Moulaison et al., 2015). **Perspektif ketiga** melihat motivasi utama adanya penerbitan di dalam perpustakaan. Dari penelitian tersebut disebutkan bahwa penerbitan adalah perpanjangan dari apa yang selalu dilakukan pustakawan. Bagian ini merangkum motivasi utama dibalik tren penerbitan di perpustakaan, mulai dari respons terhadap frustrasi terhadap penerbitan ilmiah tradisional hingga menampilkan koleksi unik perpustakaan (Sarah Kalikman Lippincott, 2017). **Perspektif keempat** melihat peran salah satu perpustakaan di Amerika Serikat yang sukses dalam mengadakan keterbukaan mengakses penerbitan digital di perpustakaan pendidikan tinggi. Kisah sukses ini bukanlah hal yang luar biasa dan dengan demikian menunjukkan lebih kuatnya keberadaan dan pertumbuhan penciptaan pengetahuan akses terbuka dan penerbitan digital sebagai hal yang layak, berguna, dan terukur di seluruh perpustakaan pendidikan tinggi (Bailey, 2017).

Dari beberapa penelitian yang telah dilakukan terdapat perbedaan dengan penelitian di sini yaitu terletak pada tujuan dan fokus penelitian. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan masyarakat/pemustaka terhadap program ILPN yang merupakan program dari penerbit perpustakaan. Adapun fokus penelitian ini yaitu meneliti kepuasan pemustaka terhadap program ILPN yang diadakan oleh penerbit perpustakaan dalam hal ini yaitu Perpunas Press.

Pemustaka dan Kepuasan Pemustaka

Pengertian Pemustaka

Pemustaka menurut Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 Bab 1, pasal 1 Nomor 9 (dalam Puspa, 2016) adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu kehadiran masyarakat dan pemakai yang lain menjadi salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Menurut Suwarno (dalam Puspa, 2016) Pemustaka juga dapat diartikan sebagai orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan maksud, tujuan, harapan tertentu sehingga dapat memperoleh informasi yang diinginkan dengan cara yang mudah dan menyenangkan.

Kepuasan Pemustaka

Menurut (Zikri & Harahap, 2022) kepuasan adalah puas; merasa senang; sehingga dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa telah mendapatkan pelayanan suatu jasa dengan baik. Menurut Kotler dalam Wijaya di dalam (Rahayuningsih, 2015) "kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atas kinerja harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja melebihi harapan konsumen sangat puas dan senang. Pendapat para ahli menyatakan kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor produk dan jasa. Kepuasan pemustaka juga dipengaruhi oleh tingkat emosi pemustaka.

Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Pemantauan dan pengukuran kepuasan pemustaka dapat dilakukan sedini mungkin. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan (Rahayuningsih, 2015).

Terdapat beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai yaitu pertama Sistem keluhan dan Saran, pada sistem ini perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai atau dengan layanan telepon dan pesan singkat. Kedua survey kepuasan pemakai yaitu metode survei untuk memahami tingkat kepuasan pemakai. Ketiga *Ghost Shopping* yaitu metode dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *Ghost Shopping* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, dirasakan olehnya, dan perilaku sikap dan tata cara petugas perpustakaan dalam menjalankan profesinya. Keempat yaitu Analisis kehilangan pemakai yaitu melihat aktifitas dan statistik harian pemakai dalam memanfaatkan layanan perpustakaan (Sasongko, 2020).

Untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dapat dilakukan dengan metode *servqual*, yaitu istilah dari *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zethaml, dan Berry (Parasuraman & Leonard L Berry, 1990). *Servqual* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pemustaka terima dari penyaji layanan. Apabila kenyataan lebih dari yang diharapkan oleh pemustaka, maka pelayanan dapat dikatakan bermutu, begitu sebaliknya jika pelayanan kurang dari yang diharapkan oleh pemustaka, maka dikatakan pelayanan dikatakan tidak bermutu. (Parasuraman & Leonard L Berry, 1990). Untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan press terhadap program ILPN, pada penelitian ini penulis memakai metode survey kepuasan pemakai dalam hal ini pemustaka yang ikut dalam program ILPN melalui instrumen penelitian yaitu kuesioner dengan mengajukan pertanyaan dengan *google form* yang dikirimkan lewat *Whatsapp*. Penelitian menggunakan skala Likert, dengan jenis kuesioner tertutup.

Inkubator Literasi Pustaka Nasional

Berdasarkan dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK) Perpustakaan Press yang tidak diterbitkan, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia melalui Perpustakaan Press menginisiasi kegiatan Inkubator Literasi Pustaka Nasional. Kegiatan ini ditujukan untuk masyarakat umum, khususnya pustakawan, pengelola perpustakaan, pelajar, mahasiswa dan pegiat literasi di daerah. Inkubator Literasi didesain untuk mendorong, membina dan mempercepat kemampuan dan keberhasilan masyarakat untuk menghasilkan karya dalam bidang penulisan, terutama dengan tematik kearifan lokal. Karya tersebut kemudian dibukukan, diterbitkan dan didiseminasikan ke tengah-tengah masyarakat sebagai bagian dari khazanah ilmu pengetahuan. Inisiasi Inkubator Literasi sudah dimulai dari tahun 2020 dan berkelanjutan hingga tahun 2022. Untuk tahun 2022 sendiri telah lahir lebih dari 150 penulis dan 15 buku berbasis kearifan lokal yang diterbitkan. Berbagai tulisan yang membahas kearifan lokal tersaji dalam buku-buku yang telah dihasilkan oleh para penulis.

Sejalan dengan RPJMN Tahun 2020-2024 yang diturunkan dalam Program dan Kegiatan Prioritas Nasional diantaranya melalui peningkatan budaya literasi dan penguatan institusi sosial penggerak literasi dan inovasi. Untuk mendukung hal tersebut, Inkubator Literasi merupakan salah satu upaya untuk mendorong terwujudnya masyarakat literat yang ditandai dengan lahirnya penulis-penulis di daerah. Dari penulis inilah diharapkan akan hadir buku-buku berkualitas yang bertemakan kearifan lokal. Hal ini juga bagian dari upaya pengembangan perbukuan dan penguatan konten literasi.

Berdasarkan KBBI, Inkubator secara umum berarti perkakas yang dipanasi dengan aliran listrik dan sebagainya dipakai untuk mengerami dan menetas telur, atau untuk memanaskan bayi yang lahir sebelum waktunya. Dengan demikian jika dikaitkan dengan literasi, incubator dapat dimaknai sebagai proses untuk mematangkan tingkat literasi seseorang hingga mampu menghasilkan atau memproduksi sesuatu.

Seperti halnya sebuah laboratorium praktik, inkubator literasi juga memiliki beberapa fase di mana subjek utamanya adalah para penulis di daerah yang selama ini kurang mendapatkan ruang dan kesempatan dalam menuangkan ide dan pemikiran melalui tulisan-tulisannya yang dapat dibukukan dan diterbitkan. Fase-fase yang dilalui dalam Inkubator Literasi adalah Fase Pra-Inkubasi, Fase Inkubasi dan Fase Pasca-Inkubasi.

Fase Pra-inkubasi adalah fase pertama menulis naskah sesuai tematik yang telah ditentukan, dalam hal ini adalah tema-tema kearifan lokal. Pada fase ini ada tahapan seleksi untuk memilih naskah yang layak masuk fase selanjutnya. Seleksi ini dimaksudkan untuk mendapatkan penulis yang akan dimentori dan dibimbing untuk mendapatkan modal sebagai penulis. Sehingga proses mentoring nantinya akan bisa lebih optimal dengan jumlah penulis sekitar 15 orang.

Fase inkubasi yaitu fase dimana bimbingan teknis penulisan dari para mentor dan kurator untuk meningkatkan kompetensi peserta. Pada fase ini, penulis akan mendapatkan tips, strategi dan metode penulisan yang baik berdasarkan keilmuan dan pengalaman dari para narasumber/mentor. Narasumber berasal dari penulis-penulis lokal yang telah menghasilkan karya dalam bidang kepenulisan. Hal ini bertujuan untuk mengangkat dan mendorong potensi-potensi daerah dalam bidang kepenulisan dapat lebih tergal dan mendapatkan ruang untuk mengaktualisasi kompetensinya. Fase Inkubasi ini juga sebagai tahapan untuk mengkurasi dan memberikan masukan kepada para peserta. Ada tantangan untuk memperbaiki karya yang telah dikurasi, sehingga layak untuk dibukukan dan diterbitkan.

Fase pasca inkubasi adalah fase untuk membukukan, menerbitkan dan menyebarluaskan karya penulis. Penerbitan dilakukan secara tercetak dan digital. Pada fase ini juga akan diselenggarakan webinar atau bedah buku yang menghadirkan para penulis untuk mengeksplorasi lebih dalam lagi terkait tulisan-tulisan yang dihasilkan. Hal ini sebagai ruang bagi penulis-penulis dari daerah untuk dapat mengaktualisasikan kompetensi, gagasan dan ide-idenya secara lebih luas.

Gambaran Umum Penerbit Perpustakaan Press

Di dalam website press.perpusnas.go.id, Perpustakaan Press dibentuk dan didirikan berdasarkan Surat Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 167 Tahun 2019 tanggal 23 Juli 2019 tentang Pembentukan Penerbit Perpustakaan Nasional dan Tim Penerbit Perpustakaan Nasional. Tugas Perpustakaan PRESS adalah menerbitkan karya tulis dan publikasi di bidang perpustakaan dan kepastakawanan. Perpustakaan Press tercatat menjadi anggota Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI) No.573/DKI/2019 tanggal 1 Agustus 2019.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (dalam Mahendra, 2015) metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (dalam

Rizki Aulia & Lili Yulianti, 2019) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau scientific karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Populasi adalah masyarakat yang mengikuti ILPN tahun 2022. Penelitian bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pemustaka yang mengikuti program ILPN.

Pengumpulan data dilakukan pada Januari sampai dengan April 2023 di Perpustakaan Nasional RI melalui instrumen penelitian yaitu kuesioner dengan mengajukan pertanyaan dengan *google form* yang dikirimkan lewat *Whatsapp*. Penelitian menggunakan skala Likert, dengan jenis kuesioner tertutup. Dari survey terkumpul jawaban sebanyak 131 responden.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

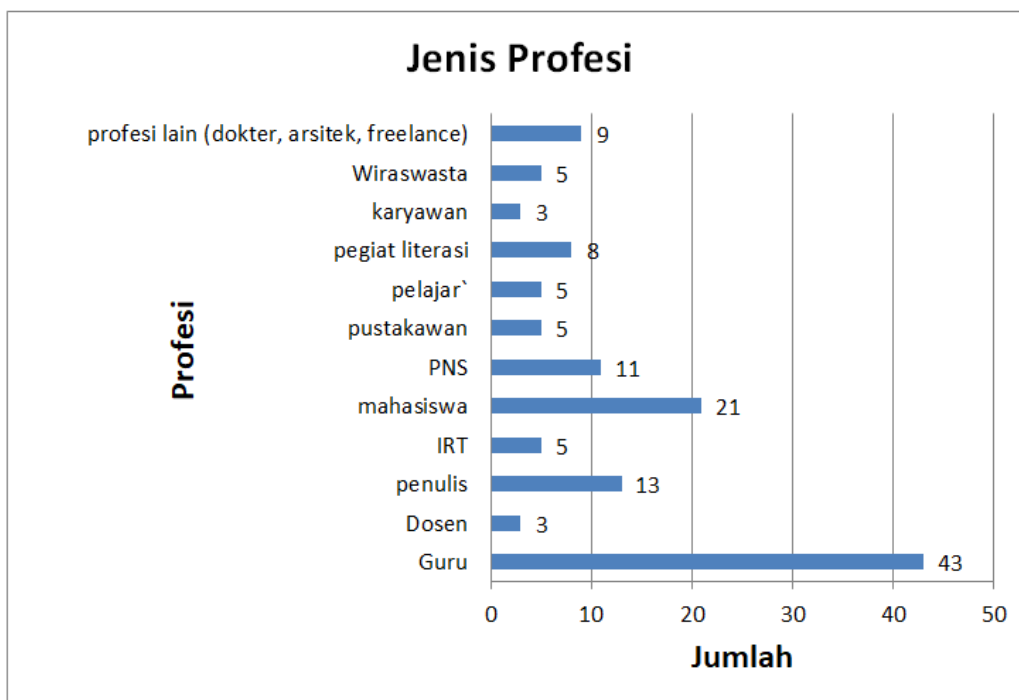
Bagian ini menjelaskan mengenai hasil penelitian penulis mengenai tingkat kepuasan pemustaka yang mengikuti ILPN tahun 2022 terhadap program ILPN yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Press. Kuesioner (angket) dalam penelitian ini dibagikan kepada pemustaka yang mengikuti ILPN tahun 2022 di 14 lokus atau daerah di Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang ikut program ILPN tahun 2022. Dari 150 populasi atau pemustaka yang ikut dalam ILPN diperoleh 131 responden yang dijadikan sampel atau didapat 87% dari populasi. Berikut ini adalah sampel yang didapat dari masing-masing lokus.

Tabel 1. Sampel Lokus ILPN Tahun 2022

Provinsi/ Lokus	Sampel (orang)	Presentase
Sumatera Selatan	10	7,6%
Sumatera Barat	12	9,2%
Natuna – Kepulauan Riau	11	8,4%
Kalimantan Selatan	14	10,7%
Papua Barat	9	6,9%
Nusa Tenggara Timur	7	5,3%
Tasikmalaya	8	6,1%
Jawa Tengah (Magelang dan Yogyakarta)	11	8,4%
Semarang dan Surakarta	15	11,5%
Bali	7	5,3%
Kalimantan Timur	1	0,8%
Pankep – Sulawesi Selatan	7	5,3%
Kulonprogo	9	6,9%
Jember – Jawa Timur	10	7,6%
Jumlah	131	100%

Sumber: Data Survei ILPN Perpustakaan Press tahun 2023

Jenis kelamin laki-laki sebanyak 51 orang atau 38,9% dan wanita 80 orang atau 61,1%. Tingkat pendidikan diperoleh bahwa Sarjana Strata 1 (S1) sebanyak 87 orang atau 66,4%, Strata 2 (S2) sebanyak 27 orang atau 20,6%, Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 2 orang atau 1,5%, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 15 orang atau 11,5%. Profesi yang ikut dalam ILPN ini berasal dari berbagai profesi seperti dokter, wiraswasta, pegiat literasi, PNS, Penulis, Dosen, Guru dan lain sebagainya seperti terlihat pada diagram di bawah ini:



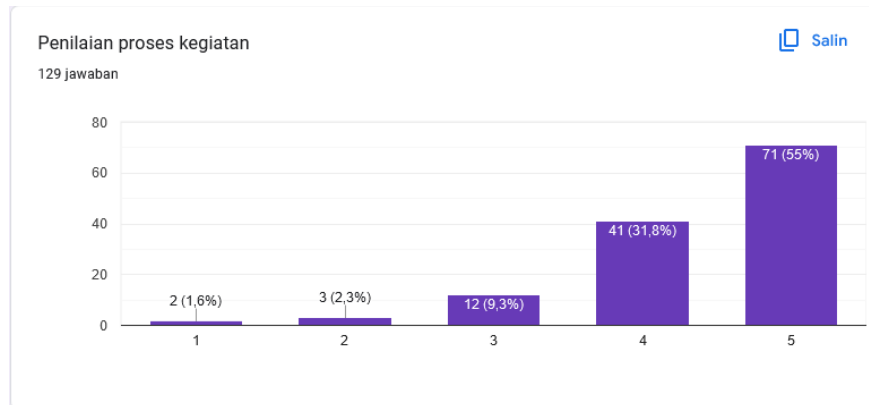
Gambar 1 Diagram jenis profesi yang mengikuti ILPN 2022

Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Penilaian Proses Kegiatan ILPN tahun 2022

Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan salah satu teori menurut Parasuraman, A.,V.A. Zeithaml & LL.L. Berry dalam (Rahayuningsih, 2015) mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi karakteristik kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Tangibels* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resikoataupun keragu-raguan.
5. *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan. (Rahayuningsih, 2015)

Indikator *Tangibels* (bukti langsung) tingkat kepuasan program ILPN 2022 mengajukan pertanyaan, yaitu: Apakah Penilaian Proses Kegiatan sudah baik? Berikut adalah tabel dan diagram persentase jawaban responden.



Gambar 2 Diagram Tingkat Kepuasan Terhadap Penilaian Proses Kegiatan ILPN Tahun 2022

Tabel 2. Tabel Tingkat Kepuasan Terhadap Penilaian Proses Kegiatan ILPN Tahun 2022

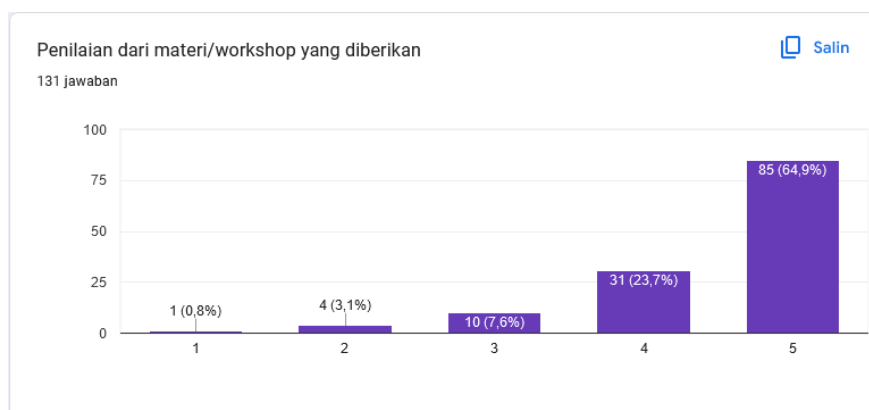
Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat tidak Suka	1	2	1,6%	2
Tidak Suka	2	3	2,3%	6
Cukup Suka	3	12	9,3%	36
Baik	4	41	31,8%	164
Sangat Baik	5	71	55%	355
Jumlah		129	100%	563
Skor Rata-rata		$X = 563/129 = 4,36$		

Sumber: Data diolah dari survei ILPN Perpunas Press tahun 2023

Tabel menunjukkan masyarakat menyatakan sangat baik terdapat 71 orang (55%), menjawab baik 41 orang (31,8%), Cukup Suka/netral/ragu-ragu 12 orang (9,3%), menjawab tidak suka 3 orang (2,3%), menjawab sangat tidak suka 2 orang (1,6%). Penilaian proses kegiatan dinyatakan Sangat Baik karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,36 dan berada pada interval 4,24 – 5,04

Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Penilaian dari Materi/ Workshop yang Diberikan

Indikator *Tangibels* (bukti langsung) penilaian terhadap materi/ workshop mengajukan pertanyaan, yaitu: Apakah materi workshop yang diberikan sudah baik atau apakah pemustaka suka dengan materi yang diadakan? Berikut adalah tabel dan diagram persentase jawaban responden.



Gambar 3 Diagram Tingkat Kepuasan Terhadap Penilaian Dari Materi/ Workshop Yang Diberikan

Tabel 3. Tabel Tingkat Kepuasan Penilaian Terhadap Materi/ Workshop

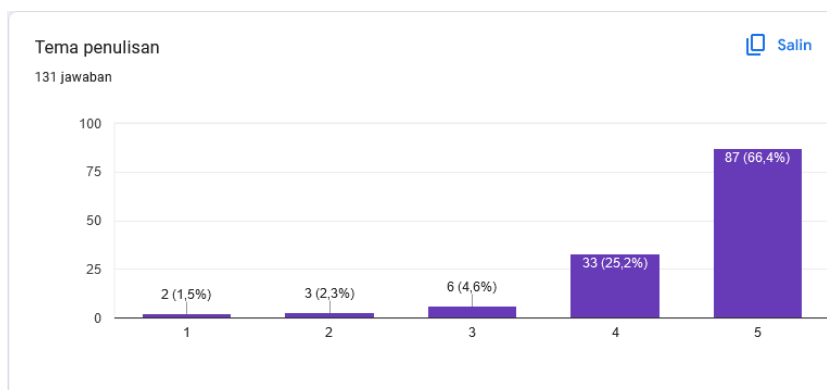
Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat tidak Suka	1	1	0,8%	1
Tidak Suka	2	4	3,1%	8
Cukup Suka	3	10	7,6%	30
Baik	4	31	23,7%	124
Sangat Baik	5	85	64,9%	425
Jumlah		131	100%	588
Skor Rata-rata		$X=588/131= 4,48$		

Sumber: Data diolah dari survei ILPN Perpunas Press tahun 2023

Tabel menunjukkan masyarakat menyatakan sangat baik terdapat 85 orang (64,9%), menjawab baik 31 orang (23,7%), Cukup Suka/netral/ragu-ragu 10 orang (7,6%), menjawab tidak suka 4 orang (3,1%), menjawab sangat tidak suka 1 orang (0,8%). Penilaian terhadap materi/ workshop dinyatakan Sangat Baik karena skor rata-rata didapatkan yaitu 4,48 dan berada pada interval 4,24 – 5,04.

Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Tema Penulisan

Indikator *Tangibels* (bukti langsung) penilaian terhadap tema penulisan mengajukan pertanyaan, yaitu: Apakah Tema Penulisan ini sudah baik atau apakah pemustaka suka dengan tema penulisan yang diadakan? Berikut adalah tabel dan diagram persentase jawaban responden.



Gambar 4. Diagram Tingkat Kepuasan Terhadap Tema Penulisan

Tabel 4. Tabel Tingkat Kepuasan Terhadap Tema Penulisan

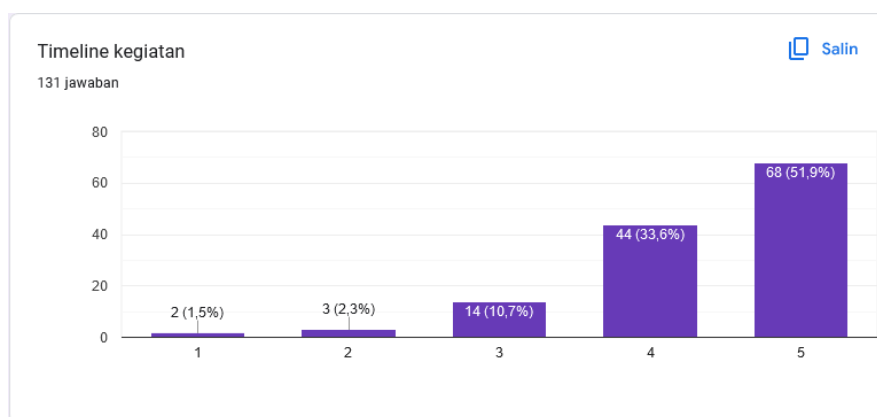
Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat tidak Suka	1	2	1,5%	2
Tidak Suka	2	3	2,3%	6
Cukup Suka	3	6	4,6%	18
Baik	4	33	25,2%	132
Sangat Baik	5	87	66,4%	435
Jumlah		131	100%	593
Skor Rata-rata		$X=593/131= 4,52$		

Sumber: Data diolah dari survei ILPN Perpunas Press tahun 2023

Tabel menunjukkan masyarakat menyatakan sangat baik terdapat 87 orang (66,4%), menjawab baik 33 orang (25,2%), Cukup Suka/netral/ragu-ragu 6 orang (4,6%), menjawab tidak suka 3 orang (2,3%), menjawab sangat tidak suka 2 orang (1,5%). Penilaian proses kegiatan dinyatakan Sangat Baik karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,52 dan berada pada interval 4,24 – 5,04.

Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Timeline Kegiatan

Indikator *Tangibels* (bukti langsung) penilaian terhadap timeline kegiatan diketahui dengan mengajukan pertanyaan, yaitu: Apakah timeline kegiatan ILPN tahun 2022 sudah baik atau apakah pemustaka suka dengan jadwal timeline kegiatan ILPN 2022? Berikut adalah tabel dan diagram persentase jawaban responden.



Gambar 5. Diagram Tingkat Kepuasan Terhadap Timeline Kegiatan

Tabel 5. Tabel Tingkat Kepuasan Terhadap Timeline Kegiatan

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat tidak Suka	1	2	1,5%	2
Tidak Suka	2	3	2,3%	6
Cukup Suka	3	14	10,7%	42
Baik	4	44	33,6%	176
Sangat Baik	5	68	51,9%	340
Jumlah		131	100%	566
Skor Rata-rata		$X = 566 / 131 = 4,32$		

Sumber: Data diolah dari survei ILPN Perpusnas Press tahun 2023

Tabel menunjukkan masyarakat menyatakan sangat baik terdapat 85 orang (64,9%), menjawab baik 31 orang (23,7%), Cukup Suka/netral/ragu-ragu 10 orang (7,6%), menjawab tidak suka 4 orang (3,1%), menjawab sangat tidak suka 1 orang (0,8%). Penilaian proses kegiatan dinyatakan Sangat Baik karena skor rata-rata yang didapatkan yaitu 4,48 dan berada pada interval 4,24 – 5,04.

Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Masyarakat yang Mengikuti ILPN Tahun 2022

Rekapitulasi dari keseluruhan penilaian kepuasan dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 7. Tabel Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap ILPN 2022

No.	Unsur-unsur yang dinilai	Skor Rata-rata	Jawaban
1.	Penilaian Proses Kegiatan	4,36	Sangat Baik
2.	Penilaian dari materi/workshop yang diberikan	4,48	Sangat Baik
3.	Tema Penulisan	4,52	Sangat Baik
4.	Timeline Kegiatan	4,32	Sangat Baik
Jumlah 17,68/ 4 = 4,42 (sangat baik)			

Sumber: Data diolah dari survei ILPN Perpunas Press tahun 2023

Tabel 7 menunjukkan total rata-rata 4,42. Skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 4,24 – 5,04. Kesimpulannya program ILPN tahun 2022 sangat baik.

Penilaian ILPN memiliki rata-rata yaitu: 4,36 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 4,24 – 5,04, kesimpulannya masyarakat memandang program ini sangat baik, namun ada masyarakat yang memandang program ini sangat tidak baik/ tidak suka yaitu sebanyak 2 responden dengan skor rata-rata 0,015. Masyarakat yang memandang program ini tidak baik yaitu sebanyak 3 responden dengan skor rata-rata 0,023. Masyarakat yang memandang program ini cukup baik yaitu sebanyak 12 responden dengan skor rata-rata 0,093.

Pernyataan penilaian materi/ workshop ILPN memiliki rata-rata 4,48 skor ini berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 4,24 – 5,04, kesimpulannya masyarakat memandang materi/ workshop yang diberikan sangat baik, namun ada masyarakat yang memandang materi workshop yang diberikan sangat tidak baik yaitu sebanyak 1 responden dengan skor rata-rata 0,0076, materi workshop yang diberikan tidak baik atau masyarakat tidak suka yaitu sebanyak 4 responden dengan skor rata-rata 0,030, materi workshop yang diberikan cukup baik yaitu sebanyak 10 responden dengan skor rata-rata 0,076.

Pernyataan Tema Penulisan pada ILPN memiliki rata-rata yaitu 4,52 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 4,24 – 5,04, kesimpulannya masyarakat memandang tema penulisan yang disajikan sangat baik/puas, namun ada masyarakat yang sangat tidak suka dengan tema penulisan kali ini yaitu sebanyak 2 responden dengan skor rata-rata 0,015, masyarakat yang tidak suka dengan tema penulisan yaitu sebanyak 3 responden dengan skor rata-rata 0,022, masyarakat yang cukup suka dengan tema penulisan yaitu sebanyak 6 responden dengan skor rata-rata 0,045.

Pernyataan *timeline* kegiatan ILPN memiliki rata-rata yaitu 4,32 skor ini didapatkan berdasarkan olahan menggunakan skala likert yang berada pada interval 4,24 – 5,04, kesimpulannya masyarakat memandang time line kegiatan yang diberikan sangat baik/puas, namun ada masyarakat yang sangat tidak suka dengan time line kegiatan yaitu sebanyak 2 responden dengan skor rata-rata 0,015, masyarakat yang tidak suka dengan time line kegiatan yaitu sebanyak 3 responden dengan skor rata-rata 0,022, masyarakat yang cukup suka dengan time line kegiatan yaitu sebanyak 14 responden dengan skor rata-rata 0,10.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis keseluruhan mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap ILPN tahun 2022 di 14 Lokus di Indonesia berada pada skor 4,42 (sangat baik). Nilai tersebut diperoleh dari rekapitulasi dari keseluruhan penilaian kepuasan masyarakat yang mengikuti ILPN tahun 2022 yaitu dari penilaian proses kegiatan ILPN yang memperoleh nilai 4,36, kemudian penilaian materi workshop memperoleh nilai 4,48, nilai tema penulisan yaitu 4,52 dan terakhir nilai timeline kegiatan sebesar 4,32. Sedangkan terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap proses kegiatan ILPN yaitu skor sebesar 0,015 atau dua responden yang menyatakan program ini sangat tidak baik dan skor 0,023 atau tiga responden yang menyatakan tidak baik. Masyarakat yang menilai materi/ workshop sangat tidak baik yaitu satu responden dengan skor 0,0076 dan yang menilai tidak baik sebanyak empat responden atau dengan skor 0,030. Penilaian terhadap tema penulisan terdapat dua responden yang menyatakan sangat tidak puas atau dengan skor 0,015 dan tiga responden yang menilai tidak puas atau dengan skor 0,022. Penilaian terhadap timeline kegiatan ada dua responden yang menilai sangat tidak puas atau skor rata-rata 0,015 dan tiga responden yang menilai tidak puas atau skor rata-rata 0,022. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemustaka sudah mencapai tingkat sangat puas/baik dan hasil ini dapat menjadi acuan dalam meningkatkan program ILPN pada tahun berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bailey, D. R. (2017). *Creating Digital Knowledge: Library as Open Access Digital Publisher. Library Faculty and Staff Papers.*
- Kathryn M. Conrad. (2017). *Public Libraries as Publishers: Critical Opportunity. University of Arizona Press, 20(1).*
- Mahendra, I. (2015). *Analisa Penerimaan Pengguna Sistem Informasi Koperasi Pada Koperasi Karyawan Budi Setia Jakarta Dengan Technology Acceptance Model. Jurnal Pilar Nusa Mandiri, Vol. XI, No.1 Maret 2015, 70–80.*
- Moulaison, Heather Lea and Le Beau, & Chris. (2015). *US Libraries as Publishers: Status and Concerns. IFLA WLIC 2015 - in Session 187 - Acquisition and Collection Development., Cape Town, South Africa.*
- Parasuraman, V. A., & Leonard L Berry, Z. (1990). *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations.* Free Press.
- Puspa, E. (2016). *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya. Jurnal Pari, 2 Nomor 2 Desember 2016, 113–126.*
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+Tm.* Graha Ilmu.
- Rahyono, F. X. (2009). *Kearifan budaya dalam kata.* Wedatama Widyastra.
- Rizki Aulia, A., & Lili Yulianti, A. (2019). *Pengaruh City Branding “A Land Of Harmony” Terhadap Minat Berkunjung Dan Keputusan Berkunjung Ke Puncak, Kabupaten Bogor. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), Vol. 3 No. 3 September-Desember 2019, 67–75.*
- Sarah Kalikman Lippincott. (2017). *Library as Publisher: New Models of Scholarly Communication for a New Era.*
- Sasongko, A. H. (2020). *Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan. Universitas Binus.* <https://binus.ac.id/entrepreneur/2020/12/29/metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan/>

- Tentang Perpustakaan Press. (2019). Diakses pada 29 Mei 2023 dari <https://press.perpusnas.go.id/ProfilTentang.aspx>
- Wibowo. (2015). *Pendidikan Karakter berbasis kearifan lokal disekolah (konsep, strategi, dan implementasi)*. Pustaka Pelajar.
- Yuliati, Y. (2011). *Perubahan Ekologis Dalam Strategi Adaptasi Masyarakat di Pegunungan Tengger (Suatu Kajian Gender dan Lingkungan)*. UB Press.
- Zikri, A., & Harahap, M. I. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional I Sumatera. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, Vol. 2 No. 1, Year [2022], 923–926.