

- Strategi Tumbuh Berkelanjutan KAI Logistik
- Bagaimana Dirut Baru Bukopin Menjawab Tantangan?
- Kiat Edwin Pranata Membisniskan Racikan Sarang Burung Walet

## MASTER OF CUSTOMER EXPERIENCE



INDONESIA  
CUSTOMER EXPERIENCE  
INDEX 2020



Bagaimana Mereka Memberikan Pengalaman Mengesankan bagi Pelanggan di Era Pandemi?

ISSN 2339-1885



9 772339 185505

WWW.SWA.CO.ID

# LAYANAN PERPUSNAS SAAT PANDEMI DINILAI MEMUASKAN BAGI PEMUSTAKA

dipatuhi seluruh elemen, baik pustakawan dan pemustaka yang datang."

Tidak hanya itu, untuk menjawab tantangan di masa pandemi, Perpustakaan telah bertransformasi dengan berbasis inklusi sosial agar masyarakat memperoleh akses pengetahuan baik secara *on-site* maupun secara online melalui layanan internet. "Hal ini guna membuktikan eksistensi dan peran strategis Perpustakaan untuk membangun masyarakat," tambah Syarif

Sementara itu sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menyebutkan bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk mengukur indeks harapan dan kepuasan pemustaka terhadap setiap layanan, Perpustakaan telah menyelenggarakan survei kepuasan pemustaka dengan menggunakan pendekatan survei

**D** i masa pandemi Covid-19, Perpustakaan Nasional RI (Perpustakaan) tetap menjalankan perannya sebagai pusat informasi dan pengetahuan sekaligus pusat pemberdayaan masyarakat untuk menggerakkan masyarakat bangkit dari keterpurukan. Sejak dibuka kembali gedung layanan perpustakaan Perpustakaan pada awal Oktober 2020, pihak Perpustakaan telah menyiapkan protokol kesehatan demi memaksimalkan pelayanan pada era normal baru.

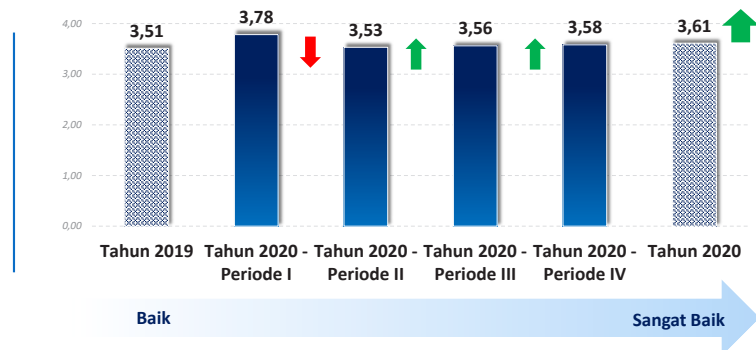
Sejumlah rambu petunjuk telah dipasang untuk memberikan informasi kepada pengunjung dan pustakawan Perpustakaan agar mematuhi tata tertib selama berada di area Gedung Fasilitas Layanan Perpustakaan Nasional, Jalan Medan Merdeka Selatan No 11, Jakarta Pusat. Sebelum masuk area Perpustakaan, pengunjung akan dicek kondisi tubuh dan pindai QR Code sebagai tanda masuk dan keluar. Untuk saat ini, pengunjung hanya dibatasi 1.000 orang per harinya.

Peraturan seperti pemakaian masker, keharusan mencuci tangan, pengukuran suhu tubuh, menjaga jarak (*physical distancing*), mematuhi prosedur pemanfaatan koleksi, menggunakan sarung tangan plastik sebelum memanfaatkan koleksi, bersedia menerima teguran dari petugas apabila tidak mematuhi protokol kesehatan wajib ditaati pemustaka selama berada di lingkungan Perpustakaan. Bahkan koleksi yang telah digunakan atau dipinjamkan harus dikarantina di tempat yang telah ditentukan dan akan dilayankan kembali setelah proses karantina selesai selama 2 x 24 jam.

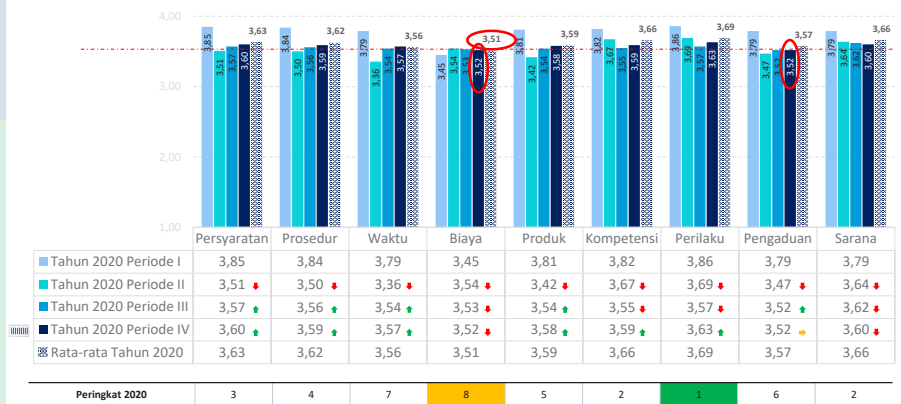
Kepala Perpustakaan Nasional Muhammad Syarif Bando menyampaikan, "Perpustakaan Nasional ingin tetap melayani masyarakat dengan sepenuh hati meski protokol kesehatan wajib

## INDEKS KEPUASAN PEMUSTAKA PERPUSNAS

“ Indeks kepuasan pemustaka Perpustakaan Tahun 2020 sempat turun pada periode kedua, namun naik pada periode ketiga dan keempat. Pada periode keempat indeksnya mencapai 3,58. Secara keseluruhan indeks kepuasan Perpustakaan pada tahun 2020 sebesar 3,61, masuk kategori Sangat Memuaskan atau **SANGAT BAIK**. ”



## INDEKS KEPUASAN TIAP PAREMETER



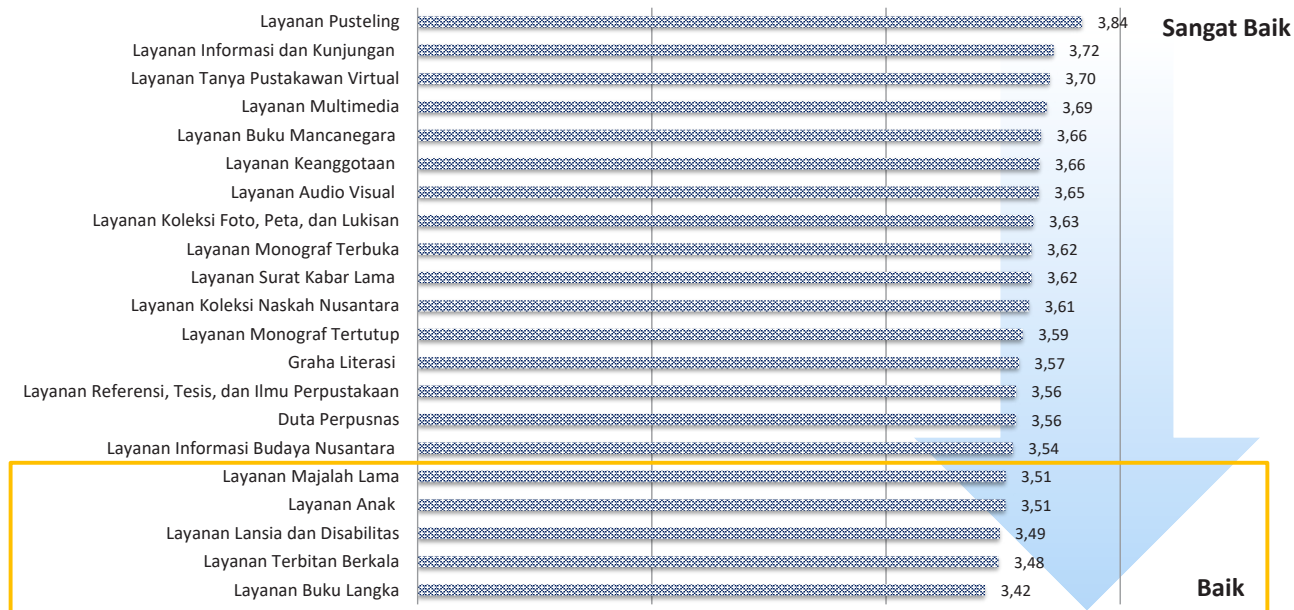
Peringkat 2020	3	4	7	8	5	2	1	6	2
----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---



# INDEKS KEPUASAN TIAP LAYANAN



# INDEKS KEPUASAN TIAP LAYANAN – RATA-RATA 2020



kuantitatif melalui kuesioner terhadap lebih dari 1.200 orang selama periode September–November 2020. Sementara lingkup layanan yang menjadi obyek survei sebanyak 21 layanan.

Secara keseluruhan hingga periode keempat tahun 2020, indeks kepuasan pemustaka Perpustakaan sebesar 3,58 atau masuk dalam kategori “Sangat

Baik”. Peningkatan indeks kepuasan pada periode ketiga ini didorong oleh kenaikan pada beberapa indikator. Ada enam indikator yang mengalami peningkatan, yaitu: kemudahan persyaratan dan prosedur mendapatkan layanan (naik 0,03), kecepatan waktu layanan (naik 0,03), kesesuaian produk dengan standar layanan (naik 0,04), kompetensi dan

perilaku pustakawan (naik 0,04 dan 0,06).

Dengan pelayanan yang seluruhnya sudah sangat baik/sangat memuaskan dan dapat memenuhi harapan para pemustaka bahkan melebihi harapan mereka, diharapkan Perpustakaan dapat mempertahankan performa layanan yang sudah sangat baik tersebut. **5**