

ABSTRAK

Pada penelitian ini membahas mengenai Analisis indeks Kepuasan Masyarakat Atas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai variabel bebas memiliki kaitan yang erat atas layanan perpustakaan sebagai variabel terikat. Penelitian ini nantinya ditujukan untuk Mengetahui dan menganalisis indeks kepuasan masyarakat atas layanan Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri.

Penelitian ini yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Dengan metode ini peneliti bermaksud untuk mengetahui hubungan antara variabel yang ada. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh signifikansi variabel Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai variabel bebas dengan variabel layanan perpustakaan sebagai variabel terikat. Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Teknik yang dipergunakan untuk menganalisis data penelitian adalah dengan menggunakan rumus seperti termuat dalam IKM.

Pada penelitian ini ditemukan Hasil analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kota Kediri, mendapatkan kategori baik (B) dengan nilai sebesar 73,11. Dalam penelitian ini terdapat dua unsur pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu kesopanan dan keramahan petugas; dan kepastian jadwal pelayanan, yang mendapatkan skor 3,18. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah kenyamanan lingkungan yang mendapatkan skor 2,72.

Kata kunci: analisis indeks kepuasan masyarakat, IKM, Layanan Perpustakaan.

ABSTRACT

In this study discusses the analysis of Top Public Satisfaction index Library Services in Kediri City Public Library. Community Satisfaction Index as an independent variable has a close connection on library services as the dependent variable. This study was later devoted to know and analyze community satisfaction index on library services in Kediri City Public Library.

This research used in this research is quantitative method, the type of study is a descriptive study. With this method the researchers intend to examine the relationship between existing variables. The focus of this study was to determine the effect of variable significance Public Satisfaction Index as independent variables with variable library service as the dependent variable. This type of research is a descriptive study. Techniques used to analyze the research data is by using a formula as contained in the Public Satisfaction Index (IKM).

This study found results of the analysis community satisfaction index (IKM) on library services in Kediri City Public Library, get a good category (B) with a value of 73.11.

In this study, there are two elements of the service that get the highest score is the courtesy and friendliness of the clerk; and assurance service schedule, which get a score of 3.18. While the service element that gets the lowest score is the comfort of the neighborhood to get a score of 2.72.

Keywords: analysis of community satisfaction index, IKM, Library Services.