Pemanfaatan open access Jurnal Borneo Administrator melalui pengukuran kepuasan pembaca di Lembaga Administrasi Negara

Dewi Sartika¹, Ricky Noor Permadi²

^{1,2}Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah Jl. HM Ardans SH (Ring Road III), Samarinda, Kalimantan Timur, 75131 E-mail: ¹dewi.sartika@lan.go.id, ²ricky.permadi@lan.go.id

Received: February 2020; Accepted: October 2020; Published: December 2020

Abstract

Open Access Journal (OAJ) is a journal publication that contains articles in full text and user's can be accessed and used free of charge. The purpose of this study was to determine the extent to which open access was used in the Borneo Administrator Journal (JBA) by measuring reader satisfaction. The research method used was a descriptive quantitative approach. The data collection used a survey method and a data analysis technique used a simple descriptive statistical method. This research has eight research questions, namely the level of user's satisfaction with access and download facilities, Kemenristek/Dikti accreditation, language, benefit for the profession and career advancement, number of articles and columns, overall format and content, issued quarterly (3x a year), and services provided by JBA managers. The research data analysis has the three highest indicators were published every quarter (3x a year), the format and content as a whole, and were beneficial for professional and career advancement. The lowest score indicators but still in the satisfied category were download facilities, language, and the number of articles and columns. In conclusion, the overall level of reader satisfaction is in the satisfied category. The implementation of open access in the Borneo Administrator Journal is basically to support the development and dissemination of knowledge.

Keywords: Open access journal; Electronic publications; Borneo Administrator Journal; National Institute Of Public Administration

Abstrak

Open Access Journal (OAJ) atau jurnal dengan akses terbuka ialah suatu terbitan jurnal yang berisi artikel secara halaman penuh (full text), dapat diakses, dan dimanfaatkan secara gratis oleh pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan open access pada Jurnal Borneo Administrator (JBA) melalui pengukuran kepuasan pada pembaca. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dan teknik analisis data menggunakan metode statistik deskriptif sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kepuasan pembaca menggunakan delapan pertanyaan penelitian yang terdiri dari tingkat kepuasan pengguna pada indikator fasilitas akses dan unduhan, akreditasi Kemenristek/Dikti, bahasa, kemanfaatan terhadap profesi dan peningkatan karier, jumlah artikel dan kolom, format dan konten keseluruhan, terbitan jurnal selama triwulan (3x setahun), dan pelayanan yang diberikan pengelola JBA. Data penelitian yang dianalisis memiliki tiga indikator tertinggi, yaitu pada terbitan jurnal triwulan (3x setahun), format dan konten secara keseluruhan, dan kemanfaatan terhadap profesi dan peningkatan karier. Indikator dengan nilai terendah terdapat dalam kategori puas pada indikator fasilitas unduhan, bahasa, jumlah artikel dan kolom. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pembaca secara keseluruhan berada pada kategori puas. Adapun penerapan open access pada Jurnal Borneo Administrator pada dasarnya untuk mendukung perkembangan dan diseminasi ilmu pengetahuan.

Kata Kunci: Jurnal akses terbuka; Publikasi elektronik; Jurnal Borneo Administrator; Lembaga Administrasi Negara

PENDAHULUAN

Teknologi digital telah menciptakan revolusi yang sangat besar, tidak terkecuali dalam dunia karya tulis ilmiah. Karya tulis ilmiah telah mengalami pergeseran dari teks berupa tinta kertas ke digital. Hal ini memungkinkan suatu karya tulis ilmiah dapat digunakan dan dimanfaatkan dengan mudah oleh kalangan. Teknologi telah berbagai menciptakan dampak besar di dunia pendidikan.

Salah satu dampaknya ialah fenomena *Open Access (OA)* yang berkembang seiring digunakannya internet di dunia. Istilah Open Access secara formal baru dipublikasikan pada 2002 pada acara Budapest Open Access Initiative. Open access sumber (OA)didefinisikan sebagai referensi literatur berbentuk digital, yang dapat diakses secara daring (online), bebas biaya, dan bebas dari pembatasan hak lisensi cipta serta (Sauber, 2013). Perpustakaan di Indonesia, menerapkan open access dalam online journal yang secara langsung didukung melalui Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Akreditasi Jurnal Ilmiah (2018).Peraturan tersebut mensyaratkan bahwa jurnal terbitan yang akan diakreditasi harus terbit dalam bentuk online. Hal ini tentu saja semakin mendorong bagi penerbit jurnal untuk cepat melakukan migrasi dari jurnal cetak ke online journal.

Open access berawal dari deklarasi Budapest Open Access pada tanggal 14-15 Februari 2002 di Hungaria. Kehadiran open access telah menarik berbagai lembaga pendidikan, pelatihan, dan perpustakaan berlomba-lomba membangun portal digital untuk diseminasi publikasi karya tulis ilmiah, berupa jurnal akses terbuka

atau disebut Open Access Journal (OAJ) (Yudhanto & Nashihuddin, 2017). Gerakan access sendiri ditujukan untuk melawan kapitalisme ilmu pengetahuan. penerbit tersebut Para biasanya menerbitkan publikasi yang berorientasi pada keuntungan semata (Prasetyawan, 2017). Adapun model pendanaan proses open access selama ini tidak membebankan biaya dari penulis dan lembaga saat mengakses informasi. Pada dasarnya, open access merupakan alat dalam mencapai diseminasi informasi ilmiah.

Jurnal yang bersifat open access telah mengalami perkembangan jauh lebih cepat dibandingkan jurnal berlangganan (non open access) namun jurnal open access jumlahnya masih kurang dari 12% dalam daftar Scopus (Solomon, Laakso, & Björk, 2013). Bahkan Linuwih (2015) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa dosen cenderung menggunakan jurnal ilmiah di Universitas Airlangga untuk memanfaatkan jurnal elektronik daripada jurnal cetak karena jurnal elektronik lebih mudah diakses. Online journal yang dirancang open access merupakan salah satu perangkat lunak alternatif untuk publikasi karya tulis ilmiah. Keberadaan open access telah mendorong ketersediaan artikel ilmiah secara bebas dan luas bagi pembaca atau bahan penelitian. Open access sendiri telah menghasilkan produk artikel ilmiah yang cenderung lebih murah dan mudah sehingga dapat tersedia bagi pembaca (Lewis, 2012).

Jurnal berbasiskan open access dalam perkembangannya memiliki pertumbuhan jauh lebih cepat dibandingkan jurnal berlangganan atau berbayar. Maka kegiatan open access diharapkan mampu melakukan akselerasi diseminasi informasi, memperkaya bahan penelitian, menghapus dalam dan batas

perkembangan ilmu pengetahuan. Sauber (2013) melakukan identifikasi literatur yang termasuk dalam kategori *open access,* di antaranya digital, *online,* gratis, dan bebas dari sebagian besar pembatasan hak cipta dan lisensi. Semua kategori literatur *open access* ini membantu pengguna mengakses karya ilmiah lebih mudah tanpa terhalang *copyright*.

Karya ilmiah berbasis open access pun membantu pengguna membaca, mengutip, mengunduh, mendistribusikan, mencetak, dan menggunakan karya ilmiah untuk berbagai keperluan yang tidak melanggar Pengguna mengakses hukum. ilmiah secara legal dan tanpa menghadapi hambatan finansial merupakan suatu prakarsa bersama oleh penggiat gerakan open access. Menurut Laakso and Björk (2016), jurnal berbasis open access sesuai pola penerbitan terbagi dua jenis, yaitu gold open access dan green open access. Gold open access merupakan penerbit jurnal yang menyediakan artikel ilmiah secara langsung dan bebas biaya untuk diakses pengguna. Walaupun demikian, penerbit jurnal tetap menarik biaya pemrosesan artikel hingga terbit pada pengguna, contohnya penulis, pendana riset, atau instansi penulis, yang ingin menerbitkan karya ilmiahnya. Adapun istilah kedua adalah green open access, yakni penulis artikel jurnal mengunggah artikelnya ke dalam website pribadi ditujukan bagi pengguna yang tidak memiliki hak akses untuk berlangganan jurnal.

Open Access Journal (OAJ) atau jurnal dengan akses terbuka merupakan suatu terbitan jurnal yang berisikan artikel dengan halaman penuh dan diakses tanpa dipungut biaya melalui media internet. Pengguna dengan memanfaatkan sistem OAJ dapat bebas mengunduh, membaca, bahkan mencetak jurnal. Selain itu,

pengguna pun terbantu sekali dalam mengumpulkan bahan untuk penelitian yang tersebar banyak di OAJ. Selama ini, publikasi karya ilmiah mengedepankan aspek komersial dan memiliki akses yang begitu mahal sehingga membatasi kebebasan. sirkulasi, dan penggunaan hasil penelitian oleh institusi, peneliti, dan akademisi. Hal tersebut tentu sangat berlawanan dengan gerakan open access yang lumrah berlaku di dunia publikasi karya tulis ilmiah.

Purwadi and Irwansyah (2020) pun menuturkan bahwa teknologi membantu dunia penerbitan jurnal untuk dapat digunakan masyarakat luas, terutama generasi milenial yang sudah akrab dengan teknologi. Teknologi memudahkan pengguna mengakses data dan informasi karya ilmiah sedangkan dari sisi diseminasi informasi, teknologi membuat karya ilmiah cepat, efisien, dan efektif. Selain itu, teknologi dalam OAJ membantu pengguna dalam ilmiah menggunakan karya tanpa mengganggu hak cipta (copyright). Sauber (2013) menyatakan bahwa hak cipta sebagai penghalang akses yang signifikan terhadap suatu karya tulis ilmiah. Maka penulis cukup sulit melakukan sitasi terhadap karya tulis ilmiah tersebut. Hal ini memiliki dampak sulitnya karya tulis untuk dinilai, misalnya untuk menerjemahkan, menyalin teks, dan mengutip yang harus memerlukan izin dari pemegang hak cipta. Open access berupaya meminimalkan hambatan izin suatu hak cipta dan memberikan solusi untuk masalah akses terbatas terhadap hasil penelitian yang didanai oleh publik/pemerintah.

Gerakan *open access* muncul sebagai reaksi terhadap kondisi di atas, yaitu gerakan ini berusaha menyediakan

alternatif sumber informasi ilmiah agar dapat diakses dan digunakan secara bebas oleh pengguna. Adapun indikator keberhasilan sebuah artikel ilmiah adalah jumlah kutipan yang ditujukan untuk artikel tersebut. Maka gagasan artikel open access akan mendapatkan lebih banyak kutipan daripada artikel non open access. Hal ini memungkinkan jumlah pembaca lebih besar mengakses artikel ilmiah dan berpotensi menambah kutipan. Apalagi artikel ilmiah dengan open access secara meraih konsisten akan serangkaian kutipan yang lebih beragam daripada artikel non open access (Young & Brandes, 2020).

Pengguna yang banyak mengutip sitasi dari penulis lain akan menambah analisis karya ilmiahnya. Open access telah membantu meningkatkan sitasi rujukan karva ilmiah. Maka open access sebagai alat dalam meminimalkan suatu plagiarisme (Suwarno, 2014). Informasi dan data hasil penelitian dalam open access akan dapat tersebarluaskan, tidak hanya berhenti pada perpustakaan atau penerbit jurnal saja. Akses informasi yang meluas dapat membantu peneliti untuk melihat apakah karya ilmiah dibacanya merupakan hasil plagiarisme atau bukan. Tetapi di sisi lain terdapat pula pihak yang berpendapat bahwa open memudahkan access bisa kegiatan plagiarisme (Suwarno, 2014).

Perkembangan open access di Indonesia sudah mulai masif terutama aplikasi online journal di berbagai bidang dan institusi. Gerakan open access sangat diperlukan untuk memudahkan pengguna mendapatkan informasi. Sesuai pelbagai fenomena yang terjadi, maka diseminasi ilmu pengetahuan dapat dipercepat sehingga ilmu mampu memacu pengetahuan baru dan penguatan teoriteori yang ada (Prasetyawan, 2017). Penerbitan jurnal berbasis open access sendiri didorong oleh dua hal utama, yakni tingginya harga jurnal dan pesatnya perkembangan teknologi informasi (Kiramang, 2017). Sekarang jurnal makin mudah diakses oleh pengguna di seluruh dunia tanpa ada tarif biaya dan format perangkat lunak yang ramah digunakan oleh semua pengguna.

Adapun bagi penerbit jurnal, kegiatan pengelolaan dan penerbitan dapat memanfaatkan perangkat lunak Open Journal System (OJS) dari Public Knowledge **Project** (PKP). Open journal system merupakan sebuah aplikasi yang diperuntukan untuk pengelolaan dan jurnal penerbitan ilmiah yang dioperasikan secara fleksibel dan gratis, terdiri dari fasilitas submission, peer review, editing, publishing, dan lainnya (Lukman, Marlina, Keumalasari, & Siagian, 2012). Open journal system juga memiliki aksesibilitas jurnal yang lebih luas sehingga dapat meningkatkan sitasi, impact factor, serta terhubung dengan berbagai mesin pencari sehingga dapat memudahkan dalam proses identifikasi Selain pencarian artikel. itu, model perangkat lunak yang sering digunakan dalam mengembangkan online journal atau electronic publishing misalnya Open Journal ePublishing System, DPubS, Toolkit, GAPworks, Hypejournal, OpenACS, SOPS, TOPAZ, Scopemed, dan lainya.

Pengguna yang sering menggunakan online journal membuat perkembangannya di Indonesia cukup pesat ditambah sejak dikeluarkannya peraturan bagi mahasiswa/mahasiswi program Sarjana (S-1), Magister (S-2), dan doktor (S-3) wajib menghasilkan artikel yang terbit pada jurnal ilmiah. Walaupun demikian, penulis, editor dan mitra bestari dalam

implementasi pengelolaan jurnal masih mengalami kesulitan. Secara tidak langsung penggunaan open journal system masih menyisakan beberapa permasalahan, yaitu pengguna jurnal diharuskan memiliki pengetahuan terkait dengan online journal (Wibowo, 2019).

Kendala lainnya dalam implementasi open journal system adalah manajemen penerbitan secara elektronik belum sepenuhnya dilakukan penerbit, penulis, editor, maupun mitra bestari. Kata lain, penerbitan jurnal elektronik di Indonesia sebagian besar hanya sebatas alih media jurnal cetak ke online (Lukman et al., 2012). Padahal untuk mendapatkan akreditasi Riset dari Kementerian Teknologi/Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (Kemenristek/Dikti), suatu jurnal ilmiah harus menggunakan aplikasi penerbitan online journal.

Jurnal berbasis open access di Indonesia dipublikasikan dapat oleh berbagai perguruan tinggi, kementerian, lembaga pemerintah non kementerian, lembaga penelitian dan pengembangan, instansi pemerintah, maupun perusahaan swasta atau badan usaha. Lembaga Administrasi Negara (LAN) merupakan salah satu lembaga tinggi negara non kementerian yang juga memiliki publikasi jurnal ilmiah berbasiskan online journal bernama Jurnal Borneo Administrator (JBA). Sesuai perkembangannya, jurnal ini secara stabil mengoperasikan open journal system pada 2015-2016 dan telah terindeks Directory of Open Access (DOAJ). Maka seluruh artikel yang telah terbit di Jurnal Borneo Administrator bersifat open access dan dapat dimanfaatkan kalangan luas.

Jurnal Borneo Administrator pada mulanya terbit cetak. Pada akhir 2013, Jurnal Borneo Administrator bersiap melakukan transformasi ke jurnal *online*

untuk mengikuti perkembangan zaman yang mengarah pada pemanfaatan Open *Iournal System.* Berbagai hal telah dipersiapkan demi mencapai penerbitan online. mulai dari secara instalasi perangkat lunak *Open* Journal System, penentuan domain dan hosting, kelengkapan menu, hingga alur proses jurnal online. pengelolaan **Proses** transformasi penerapan Open *Iournal* System secara stabil membutuhkan waktu tidak sebentar karena proses pengelolaan jurnal online berbeda dengan jurnal cetak.

Maka sejak 2015-2016, Jurnal Borneo Administrator telah mengoperasikan Open Journal System secara stabil dengan memanfaatkan sistem Open Journal System versi 3.1. Meskipun pengelolaannya sendiri masih menggunakan metode manual dan elektronik. Selanjutnya manajemen Jurnal Borneo Administrator di 2017 secara penuh telah menggunakan Open Journal System dan berhasil sebagai member of CrossRef untuk memperoleh Digital Object Identifier (DOI) untuk setiap artikel yang diterbitkan.

Jurnal Borneo Administrator pun pada 2018 berhasil memperoleh akreditasi jurnal nasional melalui aplikasi ARJUNA Kemenristek/Dikti dengan peringkat 2 (SINTA 2) Nomor 21/E/KPT/2018 tertanggal 9 Juli 2018. Hingga kini, Jurnal Borneo Administrator telah berhasil mencatatkan namanya di berbagai daftar jurnal nasional maupun internasional bereputasi menengah seperti DOAJ dan Index Copernicus. Secara berkelanjutan, Jurnal Borneo Administrator dikelola Tim Peneliti dari Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Desentralisasi dan Otonomi Daerah (Puslatbang KDOD). bisa dipungkiri bahwa Jurnal Tidak Administrator Borneo setelah

mendapatkan akreditasi oleh Kemenristek/Dikti, terindeks di DOAJ, dan *Index Copernicus* tidak mengalami kekurangan naskah untuk diterbitkan.

Jurnal Borneo Administrator merupakan jurnal terbitan berkala yang didedikasikan untuk menerbitkan dan menyebarluaskan hasil penelitian dan pengembangan di bidang administrasi Borneo negara. Jurnal Administrator konsisten terbit 3 kali dalam satu tahun yakni di bulan April, Agustus, Desember dengan menerbitkan 5 artikel dan mengalami penambahan 1 artikel menjadi 6 artikel mulai dari Volume 15 Nomor 1 Tahun 2019. Jurnal ini memiliki mencakup topik yang isu bidang Administrasi Negara, seperti kebijakan publik, manajemen sektor publik, birokrasi, pelayanan publik, dan inovasi sektor publik. Pengelola tim jurnal akan melakukan uji plagiarisme menggunakan perangkat lunak plagscan.com dan turnitin.com pada setiap artikel yang masuk ke dalam online journal systems. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan kasus plagiarisme dalam penulisan karya tulis ilmiah.

Untuk itu, peneliti tertarik meneliti **Jurnal** Borneo Administrator karena beberapa alasan. Pertama, penelitian tentang kemanfaatan jurnal dan evaluasi diri pengelolaan jurnal masih minim. Kedua, penelitian ini berfungsi mengukur kepuasan pengguna pelayanan jurnal open access dalam lingkup ilmu administrasi negara. Ketiga, penelitian ini memiliki fokus penelitian pada kategori kepuasan pelayanan, di pengguna antaranya kemanfaatan jurnal terhadap profesi/karir dan kepuasan terhadap fasilitas akses dan unduhan. Dengan demikian, penelitian ini dapat mengetahui pemanfaatan open access

Jurnal Borneo Administrator melalui pengukuran kepuasan pembaca.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif untuk menggambarkan mengekplorasi, dan tujuan penelitian melalui pengukuran kemanfaatan dan kepuasan pembaca (kualitas) jurnal publikasi open acces pada Lembaga Administrasi Negara. Peneliti dalam pengumpulan data menggunakan metode survei karena secara umum metode ini dilakukan pada riset kuantitatif bidang manajemen dan administrasi negara. Bentuk survei yang digunakan berupa survei melalui telepon (tele survei) dan email dengan melampirkan formulir survei yang dikirim kepada responden secara langsung (field survey).

Responden dalam penelitian adalah pengguna dari kelompok pembaca, penulis, dan mitra bestari (reviewer) yang telah terdaftar di website jurnal selama bulan Oktober hingga November 2019. Pengguna mengisi kuesioner sebagai respons balik survei yang berjumlah 33 orang. Adapun peneliti menggunakan metode sampling purposive sampling yang ditujukan kepada setiap pengunjung website yang memanfaatkan website dan bersedia memberikan respons balik. Sesuai hasil data, menunjukkan bahwa kelompok utama responden sebagai pengguna jurnal berasal dari kalangan akademisi.

karakteristik 33 Adapun dari responden tersebut terdiri dari unsur peneliti sebanyak profesi 10 orang dosen sebanyak 7 responden, orang responden, pustakawan sebanyak responden, mahasiswa 2 orang responden, dan profesi lainnya sekitar 12 responden. Peneliti memilih responden sesuai keaktifan responden menggunakan pelayanan pengelolaan open journal system yang diberikan pengelola Jurnal Borneo Administrator. Peneliti dalam melakukan analisa data hasil survei menggunakan analisis statistik deskriptif. Ada 8 indikator sebagai fokus dalam pengukuran tingkat kepuasan pembaca, di antaranya fasilitas akses dan unduhan, akreditasi Kemenristek/Dikti, bahasa yang digunakan, kemanfaatan terhadap profesi dan peningkatan karier, jumlah artikel dan kolom, format dan konten keseluruhan, triwulan (3x)setahun), pelayanan yang diberikan pengelola Jurnal Borneo Administrator (JBA).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan teori yang dikemukakan Laakso and Björk (2016), jurnal open access dilihat dari pola penerbitan terbagi dua jenis, yaitu gold open access dan green open access. Gold open access merupakan penerbit jurnal yang menyediakan artikel ilmiah secara langsung dan tidak ada penarifan biaya. Istilah kedua adalah green open access yang membahas mengenai penulis artikel jurnal yang mengunggah artikelnya ke dalam website pribadi agar dibaca oleh pengguna yang tidak memiliki hak akses untuk berlangganan jurnal.

Maka sesuai teori Laakso and Björk (2016), Jurnal Borneo Administrator telah menerapkan jurnal dengan jenis gold open access. Artikel Jurnal Borneo Administrator dapat diakses dan diunduh secara gratis pembaca melalui bagi http://www.samarinda.lan.go.id/jba/ind ex.php/jba. Secara keseluruhan, jurnal ini tidak membebankan biaya dalam pemrosesan artikel mulai dari proses naskah masuk (submit) hingga (publish).

Jurnal harus secara konsisten menerbitkan karya ilmiah. Hal ini bergantung pada pelayanan yang diberikan pengelola jurnal. Maka pengelola **Iurnal** harus selalu meningkatkan pelayanan kepuasan pengguna jurnal yang terdiri dari, kelompok pembaca, penulis, editor, dan mitra bestari (reviewer). Kelompok ini merupakan tokoh penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi khususnya memberikan dampak terhadap perilaku untuk menggunakan kembali produk/pelayanan yang dimiliki organisasi (Al-Ali, Bazin, oleh Shamsuddin, 2015). Adapun pengukuran kualitas suatu pelayanan jurnal penting untuk dilakukan dikarenakan berkaitan dengan pertumbuhan dan perkembangan pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 33 responden terdiri dari unsur profesi peneliti sebanyak 10 orang, dosen sebanyak 7 orang, pustakawan sebanyak 2, mahasiswa 2 orang, dan profesi lainnya sekitar 12 orang. Data ini menunjukkan kelompok bahwa utama responden sebagai pengguna jurnal berasal dari kalangan akademisi. Responden dari total 33 orang terdapat 9.1% responden yang berpartisipasi sebagai pembaca pengulas (reviewer), 3% responden sebagai pembaca dan penulis bersama dengan pengulas (reviewer), 18.2% responden sebagai pembaca dan penulis. Sisa responden terbesar dari website jurnal saat browsing yakni sebanyak 46.4% responden. sekitar 30.4% Selain itu, responden menyatakan bahwa mengetahui dan mendengar tentang Jurnal Borneo Administrator dari teman atau kolega. Adapun responden 8.9% mengetahui internet dan sekitar 14.3% responden lainnya mengetahui website dari himpunan/organisasi profesi. Hasil ini ternyata sama dengan penelitian Thaotip

and Nimnoi (2013), bahwa sebagian besar responden mengetahui jurnal melalui website, teman, atau kolega. Jurnal Borneo Administrator pun dikenal pengguna melalui website, rekomendasi teman, dan kolega.

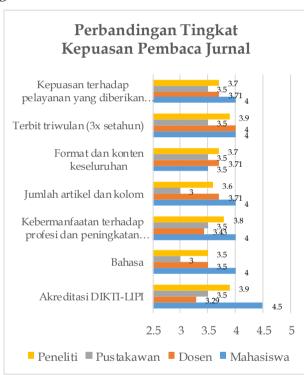
Adapun mayoritas pengguna Jurnal Borneo Administrator mengetahui informasi tentang jurnal melalui website pada saat browsing. Pihak pengelola Jurnal Borneo Administrator membentuk tim promosi yang memiliki tugas memperkenalkan **Iurnal** Borneo Administrator kepada pembaca dan penulis potensial melalui jejaring media sosial, seperti Facebook, Instagram atau website. Media sosial adalah media yang dapat diberdayakan oleh individu maupun korporasi untuk berbagi maupun saling melakukan informasi interaksi secara langsung antar pengguna lainnya (Cakranegara & Susilowati, 2017). Penggunaan media sosial merupakan salah satu metode efektif dalam mempromosikan maupun menyebarkan hasil penelitian agar dapat dijangkau khalayak luas. Tim promosi Jurnal Borneo Administrator pun membuat poster/flyer bertajuk "call for paper" dalam bentuk cetak untuk diberikan kepada stakeholder atau penulis potensial. Penggunaan poster/flyer dapat membantu dalam memberitahukan informasi Borneo tentang **Jurnal** Administrator. Kegiatan promosi dilakukan untuk lebih mengenalkan Jurnal Borneo Administrator kepada pengguna. Hal ini sebagai salah satu metode yang ditempuh untuk mengejar naskah masuk. Terlebih lagi pada saat Jurnal Borneo Administrator belum terakreditasi sangat membutuhkan banyak naskah. Setelah pengguna banyak memasukkan naskah maka naskah masuk hingga tahap in review pun melimpah.

Berdasarkan gambaran umum kepuasan pembaca, tingkat kepuasan ratarata tertinggi diberikan pada indikator terbit triwulan (3x setahun) dengan skor rata-rata sebesar 3.79 pada level puas, diikuti indikator format dan konten secara keseluruhan dengan skor rata-rata sebesar 3.73 dengan level puas. Rata-rata terendah terlihat dalam indikator fasilitas akses, unduhan, bahasa, jumlah artikel, dan kolom dengan skor masing-masing sebesar 3.48 dan 3.61 pada level puas. Pada indikator penilaian kemanfaatan terhadap profesi dan peningkatan karier mendapatkan penilaian puas dari para responden dengan nilai 3.70. Bagi para pemangku jabatan fungsional atau penulis dengan profesi, seperti dosen, peneliti, analis kebijakan, dan lain-lain memiliki kewajiban menulis untuk memenuhi kewajiban angka kredit. Maka para penulis mempertimbangkan pun pengiriman karya ilmiah pada jurnal yang memiliki akreditasi atau tidak karena terdapat perbedaan angka kredit yang memengaruhi nilai jabatan profesi. Penulis yang memublikasikan karya ilmiah pada jurnal yang memiliki akreditasi memiliki poin angka kredit yang lebih tinggi sebagai syarat kenaikan pangkat jabatan sebagian profesi. bagi Hal tersebut berkaitan dengan akreditasi yang diberikan Kemenristek/Dikti, di mana indikator tersebut berada pada kategori puas.

Sesuai indikator kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, responden memberikan penilaian sebesar 3.70 atau berada pada kategori puas. Tim pengelola Jurnal Borneo Administrator telah melengkapi infografis terkait alur pemrosesan naskah yang masuk hingga proses publikasi. Hal tersebut sebagai suatu nilai tambah dan keterbukaan antara

pengelola jurnal dengan penulis. Secara lengkap rata-rata skor indikator disajikan dalam tabel 1.

Jika peneliti membandingkan tingkat kepuasan pembaca jurnal berdasarkan latar belakang profesi, terlihat bahwa pada dasarnya tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Di mana rata-rata pembaca dari latar belakang profesi yang berbeda menyatakan tingkat kepuasan pada level puas. Perbandingan tingkat kepuasan pembaca jurnal berdasarkan latar belakang profesi dapat terlihat dalam gambar 1.



Gambar 1. Perbandingan tingkat kepuasan pembaca jurnal berdasarkan profesi Sumber: Hasil penelitian, 2020

Sesuai temuan di tingkat atas, kepuasan pembaca terhadap beberapa indikator yang dinilai berada kategori puas. Bahkan pada pembaca kelompok mahasiswa, indikator fasilitas akses, unduhan, akreditasi, dan ranking dari Kemenristek/Dikti (Sinta) berada pada kategori sangat puas. Hal menarik apabila melihat unsur akreditasi

Kemenristek/Dikti pada Jurnal Borneo Kemenristek/Dikti Administrator. memberikan ranking pada setiap jurnal online melalui program Sinta yang digagas ternyata memberikan suatu kepuasan bagi pembaca maupun penulis. Bagi beberapa pemangku jabatan fungsional, menulis artikel dan memublikasikan di jurnal akreditasi akan mendapatkan nilai angka kredit yang lebih besar daripada jurnal yang belum akreditasi dan sebagai salah satu tolak ukur kepuasan pembaca maupun penulis.

Pada hasil penilaian pada tabel 1, didapatkan bahwa unsur kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pengelola selalu menempati peringkat terbawah, tetapi masih berada pada kategori puas. Pihak pengelola Jurnal Borneo Administrator menyikapi hal ini, bahwa pengelola telah menampilkan kontak pribadi dan email pengelola Jurnal Administrator Borneo setiap agar pertanyaan atau keluhan dapat dipantau dan ditindaklanjuti secara cepat. Berdasarkan temuan hasil survei kemanfaatan Jurnal Borneo Administrator secara online di rentang 2014-2016, capaian indeks kemanfaatan Jurnal Borneo 2016 Administrator pada meningkat dibandingkan tahun sebelumnya sebesar menjadi 7,2 (Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan **Aparatur** LAN, (PKP2A) III 2016). Mayoritas artikel pengguna **Jurnal** Borneo Administrator tidak banyak mengalami perubahan dibandingkan survei pada 2016 lalu, yaitu peneliti dan dosen yang memiliki kewajiban dalam penulisan karya tulis ilmiah.

Kemanfaatan Jurnal Borneo Administrator diukur menggunakan survei, akreditasi yang didapatkan dari Kemenristek/Dikti dengan Nomor 21/E/KPT/2018 tertanggal 9 Juli 2018, dan jumlah kutipan yang digunakan. Semakin banyak suatu artikel yang disitasi penulis lain, maka kemanfaatan artikel tersebut akan semakin baik. Salah satu metode yang banyak digunakan pengelola jurnal untuk mengetahui jumlah kutipan melalui Google Scholar. Selain itu, Google Scholar digunakan Jurnal Borneo Administrator untuk mengukur kualitas jurnal. Martin-Martin, Orduna-Malea, Harzing, & López-Cózar (2017)dalam penelitiannya menemukan bahwa Google Scholar dapat digunakan untuk mengidentifikasi secara efektif terhadap dokumen atau artikel ilmiah yang telah dikutip penulis. Hal ini mengingat cakupan Google Scholar sangat luas. Sama halnya penelitian Breuer and Bowen (2014), yang menyatakan bahwa dampak ilmiah dari suatu karya tulis ilmiah diukur secara kasar menggunakan kutipan. jumlah Google telah lama menyediakan indeks terhadap publikasi ilmiah melalui Google Scholar dan fasilitas Google Books. Breuer and Bowen (2014) kembali menjelaskan bahwa Google Scholar memiliki koleksi data publikasi akademis/ilmiah yang lengkap dan terus memperbarui diri. Google Scholar sebagai fasilitas terdepan dalam penyediaan data kutipan artikel ilmiah. Adapun indeks sitasi tertinggi Jurnal Borneo Administrator (indeks-h) dengan skor 4, yang berarti terdapat 4 artikel yang mendapatkan indeks tertinggi sebanyak 4 sitasi (Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III LAN, 2017).

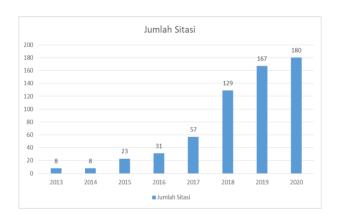
Sesuai Tabel 2, artikel Jurnal Borneo Administrator yang telah disitasi berjumlah 623. Adapun indeks sitasi tertinggi Jurnal Borneo Administrator (*indeks-h*) pada skor 11 yang artinya sebanyak 11 artikel mendapatkan indeks

sebanyak 11 tertinggi sitasi yang meningkat dari tahun 2017. Berdasarkan data yang dirangkum pada Gambar 2, menunjukkan bahwa pemanfaatan artikel ilmiah Jurnal Borneo Administrator oleh peneliti lain. Pemanfaatan tersebut terlihat dari semakin meningkatnya jumlah kutipan pada artikel Jurnal Borneo Administrator. Salah satu kemanfaatan hasil penelitian suatu Karya Tulis Ilmiah (KTI) dapat dilihat dari banyaknya penulis yang melakukan sitasi KTI tersebut.

Tabel 3 Sitasi dan indeks Jurnal Borneo Administrator

Dikutip oleh	Semua	Sejak 2015
Kutipan	623	589
Indeks-h	11	10
Indeks-i10	14	13

Sumber: Google Cendekia (2020)



Gambar 2. Tingkat sitasi Jurnal Borneo Administrator 2013-2020 Sumber: Google Cendekia (2020)

Jurnal Borneo Administrator mendapatkan akreditasi peringkat Sinta 2 berdasarkan Kutipan dari Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Riset dan Pengembangan, Kementerian Riset, Pendidikan Teknologi, dan Tinggi Republik Indonesia Nomor: 21/E/KPT/2018 Tentang Hasil Akreditasi Jurnal Ilmiah Periode I Tahun 2018. Akreditasi yang didapatkan Jurnal Borneo

Administrator berlaku 5 (lima) tahun, yaitu Volume 12 Nomor 1 Tahun 2016 hingga Volume 16 Nomor 3 Tahun 2020. Apabila melihat pada gambar 2, maka akan terlihat bahwa pada saat Jurnal Borneo Administrator belum mendapatkan status terakreditasi. tepatnya pada 2013 sampai 2015 menunjukkan jumlah sitasi yang relatif rendah berada di rentang 8-23 jumlah sitasi per tahun. Hal ini berbeda terjadi ketika Jurnal Borneo Administrator telah mendapatkan akreditasi peringkat Sinta 2, bahwa terjadi kenaikan jumlah sitasi yang cukup tinggi. Tercatat pada 2016 telah terjadi peningkatan jumlah sitasi sebanyak 31 dan mengalami tren kenaikan hingga pada 2020 terdapat 180 jumlah sitasi per tahun. Jumlah sitasi telah digunakan sebagai indikator dampak ilmiah dari sebuah artikel/jurnal di banyak bidang (Davis, 2011).

Bukti pemanfaatan hasil penelitian oleh penulis lain dapat terlihat berdasarkan KTI yang dirujuk dalam hal penyusunan laporan hasil penelitian dan KTI yang diterbitkan pada jurnal ilmiah (Junandi, 2018). Suatu artikel yang jumlah memiliki sitasi banyak artikel tersebut menandakan bahwa memiliki daya tarik bagi perkembangan keilmuan tersebut. Tidak dapat dipungkiri bahwa pemanfaatan Google Scholar dewasa ini sangat membantu pengelola open access journal dalam mendapatkan gambaran nyata dari kemanfaatan dan dampak dari sebuah jurnal.

SIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini, mayoritas responden adalah peneliti/cendekia dan dosen sebesar 66.7%. Pengguna Jurnal Borneo Administrator melalui jurnal situs website

dengan persentase sebesar 46.4% melalui teman/kolega sebesar 30.4%. Ada 8 pertanyaan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan jurnal di antaranya, fasilitas akses dan unduhan, akreditasi Kemenristek/Dikti, bahasa, kemanfaatan terhadap profesi dan peningkatan karier, jumlah artikel dan kolom, format dan konten keseluruhan, dan terbit triwulan (3x)setahun) dan pelayanan diberikan pengelola JBA. Adapun tingkat kepuasan pembaca secara keseluruhan berada pada level puas, 3 indikator yang mendapatkan nilai tertinggi berdasarkan hasil survei berada pada indikator terbit triwulan (3x setahun), format dan konten secara keseluruhan, dan kemanfaatan terhadap profesi dan peningkatan karier. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pembaca berada dalam kategori puas, tetapi masih terdapat beberapa responden menjawab kurang puas indikator tingkat kepuasan terhadap terbit triwulan (3x setahun). Responden berada pada tingkat puas untuk bahasa, dan fasilitas akses dan unduhan. Berdasarkan keterbatasan penelitian ini, masih terbuka kemungkinan pengembangan riset depannya. Pengembangan penelitian selanjutnya berkaitan dengan penelitian antaranya telah dilakukan di kepuasan terhadap pelayanan pengelolaan jurnal yang diberikan pengelola dari beberapa jurnal berbasis open acces di lokus yang sama atau lintas lokus/daerah dan sebagainya. Peneliti mengingat tingkat pemanfaatan open acces journal yang masih belum optimal, maka pengembangan selanjutnya dapat menambahkan indikator penilaian kemanfaatan.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Ali, M., Bazin, N. E. N., & Shamsuddin, S. M. (2015). Key determinants of

- customer satisfaction: Evidence from Malaysia grocery stores. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 74(3), 286–299. Retrieved from
- http://www.jatit.org/volumes/Vol7 4No3/2Vol74No3.pdf
- Azwar, M., & Amalia, R. (2018). Pemanfaatan jurnal elektronik sebagai sumber referensi dalam penulisan skripsi di Institut Pertanian Bogor. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan, 5*(1), 87.
 - https://doi.org/10.21043/libraria.v5i 1.2311
- Breuer, P. T., & Bowen, J. P. (2014). Empirical patterns in google scholar citation counts. *Proceedings IEEE 8th International Symposium on Service Oriented System Engineering*, 398–403. Retrieved from https://ieeexplore.ieee.org/documen

t/6830937

- Bruce, C., Davis, K., Hughes, H., Partridge, H., & Stoodley, I. (2014). Information experience: Contemporary perspectives. In *Library and Information Science: Vol. 9* (pp. 3–15). Emerald Group Publishing Limited. https://doi.org/10.1108/S1876-056220140000010001
- Cakranegara, P. A., & Susilowati, E. (2017).

 Analisis strategi implementasi media sosial: Studi kasus UKM "XYZ." Firm Journal of Management Studies, 2(2), 1–16. Retrieved from http://e-journal.president.ac.id/presunivojs/index.php/FIRM-JOURNAL/article/view/337/193
- Davis, P. M. (2011). Open access, readership, citations: A Randomized controlled trial of scientific journal publishing. *The FASEB Journal*, 25(7), 2129–2134.

Đukić, S., & Kijevčanin, V. (2012). Service quality as determinant of customer satisfaction. FACTA UNIVERSITATIS: Series: Economics and Organization,

https://doi.org/10.1096/fj.11-183988

- 9(3), 311–325. Retrieved from http://facta.junis.ni.ac.rs/eao/eao201 203/eao201203-03.pdf
- Google Cendekia. (2020). *Jurnal Borneo Administrator* (Google Scholar). Google Cendekia. Retrieved from https://scholar.google.co.id/citations?hl=id&user=BvY6Hs8AAAAJ
- Junandi, S. (2018). Keterpakaian dan relevansi Jurnal Agritech sebagai rujukan artikel jurnal ilmiah internasional terindeks Scopus. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(1), 95–108.
 - https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.15 066
- Kiramang, K. (2017). Perkembangan penerbitan jurnal open access dalam mendukung komunikasi ilmiah dan peranan perpustakaan. *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 9(2), 185–202. Retrieved form
 - http://jurnal.iainponorogo.ac.id/ind ex.php/pustakaloka/article/view/11 08/820
- Laakso, M., & Björk, B.-C. (2016). Hybrid open access—A longitudinal study. *Journal of Informetrics*, 10(4), 919–932. https://doi.org/10.1016/j.joi.2016.08. 002
- Lewis, D. W. (2012). The Inevitability of open access. *College & Research Libraries*, 73(5), 493–506. Retrieved from
 - https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/view/16255/17701
- Linuwih, S. N. (2015). Preferensi penggunaan jurnal ilmiah cetak dan non

- cetak: Studi deskriptif perilaku penemuan informasi di kalangan Dosen Universitas Airlangga (Skripsi) [Universitas Airlangga, Surabaya]. Retrieved form http://repository.unair.ac.id/17695/
- Lukman, Marlina, E., Keumalasari, R., & Siagian, A. H. A. M. (2012). Perkembangan open access jurnal ilmiah Indonesia. *Prosiding Konferensi Perpustakaan Digital Indonesia (KPDI) Ke-5*, 1–8.
 - https://doi.org/10.13140/2.1.1159.20 09
- Martin-Martin, A., Orduna-Malea, E., Harzing, A.-W., & López-Cózar, E. D. (2017). Can we use Google Scholar to identify highly-cited documents? *Journal of Informetrics*, 11(1), 152–163. https://doi.org/10.1016/j.joi.2016.11. 008
- Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 Tentang Akreditasi Jurnal Ilmiah. 21 Maret 2018. Jakarta. Retrieved from https://peraturan.bpk.go.id/Home/ Details/140402/permen-ristekdiktino-9-tahun-2018
- Prasetyawan, Y. Y. (2017). Perkembangan open access dan kontribusinya bagi komunikasi ilmiah di Indonesia. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi, 1*(2), 93–100.
 - https://doi.org/10.14710/anuva.1.2.9 3-100
- Purwadi, & Irwansyah. (2020). Prospek dan tantangan industri penerbitan jurnal dan prosiding melalui teknologi e-publishing di era digital. BACA: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi, 41(1),87-98. https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i1 .509

- Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III LAN. (2016).Laporan Kineria Lembaga (LKIP) Administrasi Negara Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III LAN 2016. Samarinda: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III LAN.
- Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III LAN. (2017).Laporan Kinerja Lembaga Administrasi Negara (LKIP) Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III LAN2017. Samarinda: Pusat Kajian dan Pendidikan dan Pelatihan Aparatur (PKP2A) III LAN.
- Sauber, P. (2013). *Open access*. The MIT Press. Retrieved from https://mitpress.mit.edu/books/open-access
- Solomon, D. J., Laakso, M., & Björk, B.-C. (2013). A longitudinal comparison of citation rates and growth among open access journals. *Journal of Informetrics*, 7(3), 642–650. https://doi.org/10.1016/j.joi.2013.03. 008
- Suwarno, W. (2014). Memperbincangkan penerapan open access untuk koleksi institusional repository. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 2(1), 14–28. Retrieved from https://journal.iainkudus.ac.id/inde x.php/Libraria/article/view/1187/10 80
- Thaotip, L., & Nimnoi, R. (2013).Publishing of open access journal in Thailand. Procedia: Social and **Behavioral** Sciences, 73(4), 93-100. Retrieved from https://www.sciencedirect.com/jour nal/procedia-social-and-behavioral-

sciences/vol/73/suppl/C

Wibowo, T. O. (2019). Strategi pengelolaan jurnal akses terbuka menggunakan Open Journal System (OJS). *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1), 101–113.

https://doi.org/10.22146/bip.38504

Young, J. S., & Brandes, P. M. (2020). Green and gold open access citation and interdisciplinary advantage: A bibliometric study of two science journals. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(2), 102–105.

https://doi.org/10.1016/j.acalib.2019. 102105

Yudhanto, S., & Nashihuddin, W. (2017). pustakawan dalam Upaya kualitas peningkatan jurnal dan mendukung gerakan open access di Indonesia. Pustakaloka: journal Informasi **Jurnal** Kajian Dan Perpustakaan, 9(2), 283-311. Retrieved from

http://jurnal.iainponorogo.ac.id/ind ex.php/pustakaloka/article/view/10 90/919

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan *originality*

Penulis, judul, tahun	Kesamaan	Perbedaan	Kebaruan penelitian
Azwar and Amalia	Pemanfaatan artikel	Pemanfaatan jurnal	Salah satu indikator
(2018)	jurnal ilmiah dalam	elektronik sebagai	pengukuran survei
	referensi merupakan	bahan referensi relatif	kepuasan pengguna
	suatu hal yang baik.	tinggi di Institut	jurnal
	Seperti yang diketahui	Pertanian Bogor (IPB).	adalah manfaat
	bahwa artikel ilmiah	Sebagian mahasiswa	terhadap profesi dan
	yang diterbitkan	telah memanfaatkan	karier
	merupakan sumber	jurnal elektronik sebagai	
	data primer	referensi dalam	
		penulisan skripsi	
Bruce, Davis, Hughes,	Artikel open access	Studi ini menjelaskan	Penelitian ini mencoba
Partridge & Stoodley	menerima lebih	bahwa artikel dengan	mengukur sejauh
(2014). Information	banyak unduhan yang	open access mendapatkan	mana kepuasan
experience: Contemporary	signifikan,	lebih banyak hasil	pembaca terhadap
perspectives	meningkatkan jumlah	unduh sehingga dapat	fasilitas akses dan
	pembaca, dan mampu	menjangkau khalayak	unduhan yang
	menjangkau lebih	luas dalam tahun	dimiliki jurnal
	banyak khalayak luas	pertama publikasi	berakses terbuka
	daripada artikel		
	dengan akses		
	berlangganan. Hal ini		
	mengarah pada		
	penyebaran		
	pengetahuan menjadi lebih cepat		
Davis (2011). Access,	Artikel dengan <i>open</i>	Studi ini meneliti terkait	Penelitian ini mencoba
readership, citations: A	access menerima hasil	perbandingan jumlah	menilai kemanfaatan
Randomized controlled	unduh lebih banyak	hasil unduh dan	jurnal open access
trial of scientific journal	dan secara signifikan	jangkauan artikel	dengan melakukan
publishing	dapat menjangkau	kepada audiens dari	survei kepuasan
	audiens yang lebih	jurnal dengan <i>open</i>	pengguna pelayanan.
	luas	access	Selain diukur melalui
	1440		open access, apakah
			indikator akreditasi
			sebuah jurnal dapat
			menentukan jumlah
			sitasi dari sebuah
			artikel
Đukić, S., and	Kepuasan pengguna	Studi ini menekankan	Penelitian mengenai
Kijevčanin (2012).	pelayanan merupakan	pada harapan	kemanfaatan jurnal
Service quality as	tugas penting yang	pengguna pelayanan	dan evaluasi diri
determinant of customer satisfaction	diemban manajemen	mengenai kualitas	pengelolaan jurnal
	(tim redaksi jurnal)	pelayanan dan	yang sangat jarang
	yang harus dicapai	komponen nilai lainnya	ditemui karena
	karena menjadi	yang terus meningkat.	penelitian ini mencoba
	ukuran kesuksesan	Penelitian ini mencoba	memulainya

	suatu lembaga dalam	menerapkan hal ini		
	hal menjalankan	pada kepuasan penulis		
	produk organisasi	pada Jurnal Borneo		
		Administrator		
Thaotip and Nimnoi	Penelitian ini	Studi ini dilakukan	Riset ini mengukur	
(2013). Publishing of open	melakukan riset	terhadap jurnal open	kepuasan pengguna	
access journal in Thailand	kepuasan	access di Thailand dalam	pelayanan jurnal open	
	pembaca/pengguna	lingkup ilmu	access di Indonesia	
	jurnal	perpustakaan dan	dalam lingkup ilmu	
		informasi	administrasi negara	

Sumber: Azwar & Amalia, 2018; Bruce, Davis, Hughes, Partridge, & Stoodley, 2014; Davis, 2011; Đukić & Kijevčanin, 2012; Thaotip & Nimnoi, 2013

Tabel 2 Tingkat kepuasan pembaca

Item	Mean	S.D	Level
Fasilitas akses dan unduhan	3.48	0.87	Puas
Akreditasi Kemenristek/DIKTI	3.64	0.78	Puas
Bahasa	3.61	0.83	Puas
Kemanfaatan terhadap profesi dan	3.70	0.73	Puas
peningkatan karier			
Jumlah artikel dan kolom	3.61	0.66	Puas
Format dan konten keseluruhan	3.73	0.72	Puas
Terbit triwulan (3x setahun)	3.79	0.93	Puas
Kepuasan terhadap pelayanan yang	3.70	0.73	Puas
diberikan pengelola			
Total	29.26	6.25	

Sumber: Hasil penelitian, 2020