



## Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta

Ahmad Rizal Pahlevy<sup>1</sup>, dan Thamrin Hasan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Perpustakaan STAI Ma'had Aly Al-Hikam, Malang

<sup>2</sup>Perpustakaan Universitas Riau

Email: [ahmadrijalpahlevy@gmail.com](mailto:ahmadrijalpahlevy@gmail.com)

Diajukan: 15-06-2021; Direview: 17-06-2021; Diterima: 26-06-2021; Direvisi: 29-06-2021

### Abstrak

Kepuasan pemustaka merupakan hal penting dalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan perpustakaan. Pemustaka yang merasakan adanya kepuasan terhadap layanan perpustakaan cenderung merasa senang. Sebaliknya yang tidak merasakan kepuasan cenderung merasa tidak senang. Rasa senang dan tidak senang merupakan persepsi yang bersifat relatif. Secara empirik gejala persepsi dari rasa senang dan tidak senang terhadap layanan dapat terlihat. Hal ini menjadi perhatian serius dan menjadi sebuah pertanyaan yang harus dijawab, bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan petugas di perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan petugas perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Kajian menggunakan metode deskriptif. Sampel yang diteliti 350 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan model skala Likert. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan petugas perpustakaan termasuk kategori memuaskan. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa skor rerata total yang dihasilkan sebesar 3,70. Hasil penelitian ini berguna untuk menentukan strategi dalam peningkatan kinerja layanan perpustakaan. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap layanan petugas perpustakaan. Artinya adalah bahwa kinerja layanan yang dimiliki petugas perpustakaan dapat memberikan kepuasan.

*Kata Kunci: kepuasan; pemustaka; kinerja; dan perpustakaan.*

### Abstract

*User satisfaction is important in determining the growth and progress of the library. Users who feel satisfaction with library services tend to feel happy. Conversely, those who do not feel satisfied tend to feel displeased. Feelings of pleasure and displeasure are perceptions that are relative. Empirically the symptoms of perception of feeling happy and not happy with the service can be seen. This is a serious concern and a question that must be answered, how is the level of user satisfaction with the services of officers at the Jakarta State University library. The purpose of the study was to determine the level of user satisfaction with the services of the Jakarta State University librarian. The study uses a descriptive method. The sample studied was 350 respondents. The sampling technique was carried out by accidental sampling. The research instrument used a questionnaire with a Likert scale model. The data analysis technique used descriptive statistical analysis. The results of the research as a whole indicate that the satisfaction of users with the services of librarian is included in the satisfactory category. It can be shown that the total average score generated is 3.70. The results of this study are useful for determining strategies in improving the performance of library services. The conclusion of the study shows that the users are satisfied with the services of the librarian. This means that the service performance of the librarian can provide satisfaction.*

*Keywords: satisfaction; user; performance; and libraries.*

## Pendahuluan

Kepuasan pemustaka penting untuk dipenuhi dan menjadi tugas berat yang harus dilaksanakan. Namun, pekerjaan ini tidaklah semudah apa yang kita bayangkan. Kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan sesuatu atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan. Kepuasan pemustaka akan dipengaruhi oleh kinerja pelayanan. Hal yang sangat penting dalam memenuhi kepuasan pemustaka adalah petugas harus dengan cepat merespon terhadap apa yang menjadi keinginan dari pemustaka. Kemudian, kompetensi petugas, kualitas koleksi dan waktu layanan merupakan unsur dalam memenuhi kepuasan pemustaka. Jadi, kepuasan pemustaka yaitu kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya. Untuk itu, perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa layanan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemakainya dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Intinya adalah bahwa kepuasan pemustaka dalam menerima layanan yang diberikan petugas mesti terpenuhi dengan baik. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan, Puspa (2015) menunjukkan bahwa responden telah merasa puas terhadap layanan yang diberikan petugas.

Pemustaka yaitu pengunjung yang datang ke perpustakaan untuk mencari suatu informasi yang dibutuhkannya. Oleh karena itu, setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik mungkin agar pemustaka yang datang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang baik tentu akan sangat mudah bagi pemustaka merasa terpuaskan, terlebih lagi jika informasi yang dibutuhkannya ada di perpustakaan tersebut. Hal tersebut bukanlah semata-mata untuk kepuasan pemustaka, melainkan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan membantu proses studi mereka selama proses belajar di perguruan tinggi..

Tugas utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan layanan informasi yang mencakup semua layanan, baik layanan teknis maupun layanan pemustaka. Layanan pemustaka misalnya: layanan referensi, layanan penelusuran dan temu kembali informasi, layanan sirkulasi, konsultasi bibliografi, penyediaan fasilitas membaca/belajar yang nyaman, layanan katalog, layanan *e-resources*, layanan fotocopy dan lain sebagainya. Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi harus pula menyediakan layanan pendidikan pemakai untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan pemustaka dalam menggunakan dan memanfaatkan layanan koleksi, dan fasilitas pendukung perpustakaan, khususnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Komputasi dari keberhasilan sebuah perpustakaan baik perpustakaan perguruan tinggi ataupun lainnya adalah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, dan tepat guna. Keberhasilan tersebut sangat dipengaruhi oleh berbagai prosedur di dalam perpustakaan. Dengan terpenuhinya berbagai prosedur maka dapat memberikan pelayanan terbaik. Berdasarkan *International Organization for Standardization* atau ISO 11620-2014, kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 45 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan. Adapun faktor kepuasan pemustaka pada perpustakaan diukur dari keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi pemustakanya. Dalam hal ini, terdapat empat kriteria agar perpustakaan menjadi lebih baik dan berkualitas sebagaimana dikemukakan Joseph M. Juran dan W.E. Deming (dalam Wahyudi, 2017) yaitu kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, keramahan petugas dalam menghadapi masyarakat serta kenyamanan tempat pelayanan. Dengan kata lain, perpustakaan sebagai pusat informasi harus selalu siap memberi pelayanan yang terbaik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemustakanya.

Berkaitan dengan uraian yang telah dikemukakan, penulis berkeinginan untuk mengetahui bagaimana kriteria tingkat kepuasan pemustaka dalam menerima layanan yang dilakukan oleh petugas di perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Hal ini berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan dengan semakin meningkatnya pemustaka yang datang ke perpustakaan apakah ini bertanda bahwa kepuasan sudah terpenuhi. Berdasarkan alasan inilah penulis mengadakan penelitian terkait dengan kajian terhadap kepuasan pemustaka dalam menerima layanan petugas perpustakaan di perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

### **Tinjauan Pustaka**

Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan di dalamnya terdapat perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu jenis perpustakaan yang ada di lingkungan kampus atau universitas. Adanya perpustakaan perguruan tinggi dapat dijadikan sebagai penunjang sarana pendidikan. Dalam Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015) dikatakan bahwa, perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang bersama dengan unit lain melaksanakan tri dharma perguruan tinggi, dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya, serta masyarakat akademis pada umumnya. Adapun yang termasuk dalam perguruan tinggi meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan politeknik. Menurut Sulisty-Basuki (2011) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia di kenal dengan sebutan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Kemudian lebih lanjut dikatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan memberikan pelayanan kepada seluruh sivitas akademika perguruan tinggi, yang terdiri atas mahasiswa, dosen, peneliti, guru besar, pimpinan serta staf administrasi dan akademik untuk menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi (Martoatmojo, 2011). Berbagai pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi untuk melayani seluruh sivitas akademika dan fungsinya untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Eksistensi sebuah perpustakaan perguruan tinggi tidak terlepas dari tujuan. Pemustaka yang dilayani perpustakaan perguruan tinggi bersifat homogen karena pemustaka perguruan tinggi memiliki tujuan yang sama (Yulia, 2012). Tujuan tersebut dapat membantu mengenai apa saja yang harus disediakan dalam perpustakaan. Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulisty-Basuki (2011) adalah : a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi. b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (*referens*) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar. c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan. d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai. e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Berpijak pada hakikat layanan perpustakaan, dengan berorientasi kepada pemustaka maka layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi

pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya (Rahayu, 2012). Dari usaha ini diharapkan kepuasan pemustaka atas layanan informasi yang diberikan dapat tercapai. Hal inilah yang dapat menentukan citra baik buruknya perpustakaan, yaitu kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan karena apabila pemustaka merasa puas maka pemustaka akan terdorong untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut. Dari sisi kepentingan perpustakaan maka tujuan diselenggarakan layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan ditata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat tercapai apabila perpustakaan dikelola secara baik dan benar, menyelenggarakan layanan bahan pustaka, kegiatan penyebaran informasi, ditunjang dengan kegiatan promosi perpustakaan serta penciptaan lingkungan yang dapat menumbuhkan peningkatan minat baca.

Layanan perpustakaan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pemustaka. Layanan perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka jika layanan tersebut mampu memberikan yang terbaik. Sebaliknya, layanan perpustakaan akan dinilai buruk oleh pemustaka jika layanan yang diberikan tidak dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka (Hasan, 2020). Hasil penelitian yang dilakukan Kurniasih (dalam Hasan, 2020) terkait dengan ketepatan waktu layanan, sikap petugas, tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, ketersediaan fasilitas, dan jumlah koleksi serta bahan bacaan, menunjukkan bahwa pemustaka merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan antara pengguna maupun pemberi layanan. Indikator yang menjadi prioritas dalam pelayanan, adalah: (1) Kecepatan pelayanan, (2) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Indikator yang perlu dipertahankan kinerjanya, adalah: (1) Pemahaman tentang kemudahan prosedur pelayanan; (2) Tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan; (3) Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan; dan, (4) Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (Yulianti dan Wahdah, 2018).

Menurut Walker, *et al.* (2013) kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. Terkait dengan kepuasan pelanggan maka perpustakaan berkewajiban untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanannya, agar dapat memenuhi kebutuhan dari para pemustaka (Rodin, 2015).

Pengunjung dan pemanfaat layanan perpustakaan terkenal dengan istilah pemustaka, bukan pemakai atau pengguna. Istilah pemakai dan pengguna identik dengan narkoba dan lain sebagainya. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pemustaka dapat diartikan juga sebagai orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan maksud, tujuan, harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, disebutkan pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Kemudian, dikatakan juga bahwa pemustaka ialah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Ada berbagai jenis

pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, karyawan dan masyarakat umum, tergantung dengan jenis perpustakaan tersebut (Suwarno, 2012). Pemustaka dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang memanfaatkan jasa layanan perpustakaan, baik untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penambahan informasi maupun untuk sekedar rekreasi.

### Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Data penelitian diperoleh dari hasil observasi, studi pustaka dan penyebaran angket atau kuisioner. Responden sebagai sampel penelitian adalah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling*. Sampel diambil sebanyak 350 responden yang merupakan anggota aktif yang terdaftar di perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Jenis data kajian ini adalah data primer, yang didapat melalui penyebaran angket. Angket dalam bentuk kuesioner terdiri dari berbagai macam pernyataan tertulis deskriptor variabel kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka terhadap layanan yang diberikan petugas perpustakaan. Jawaban responden dapat dianalisis dengan baik, sehingga hasilnya berguna untuk mengambil suatu simpulan.

Lokasi penelitian di Perpustakaan Negeri Jakarta. Fokus kajian terkait dengan kepuasan pemustaka dalam menerima layanan dari petugas perpustakaan. Analisis data untuk mendapatkan konklusi akhir kajian yang dilakukan adalah menggunakan metode deskriptif kuantitatif melalui pemaparan persentase. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi yang terjadi. Kemudian, data dihitung persentasenya, dan diinterpretasikan. Untuk menghitung persentase digunakan formula sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Porsentase

F = Jumlah jawaban sementara

N = Jumlah responden

Metode pengukuran data menggunakan Skala Likert dengan pilihan jawaban dimulai dari angka 1 sampai dengan angka 5. (dari atribut sangat tidak puas sampai sangat puas). Perhitungan rerata, dapat ditulis dalam model matematika sebagai berikut :

Menentukan skor rata rata :

$$X = \frac{(S1 \times F1) + (S2 \times F2) + (S3 \times F3) + (S4 \times F4) + (S5 \times F5)}{N}$$

Keterangan :

- X : Skor rata rata
- (S1.....S5) : Skor pada skala 1 sampai 5
- F : Frekuensi jawaban pada satu skala
- N : Sampel yang diolah

Untuk memposisikan jawaban responden tentang kepuasan pemustaka dalam menerima layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan, digunakan skala interval yang menggambarkan posisi yang sangat tidak puas ke posisi yang sangat puas dengan rumus skala interval sebagai berikut.

Skala interval {a (m-n) : b}

Keterangan :

- a = Jumlah atribut
- m = skor tertinggi
- n = skor terendah
- b = Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk

Skala interval yang didapat {1 (5-1) : 5} = 0,8  
 Sehingga diperoleh kriteria penilaian sebagai berikut

Bagan 1. Kriteria Penilaian Berdasarkan Skala Liker

Skala	Katagori Penilaian
4,24 – 5,04	Sangat Puas
3,43 – 4,23	Puas
2,62 – 3,42	Cukup Puas
1,82 – 2,61	Tidak Puas
1,0 - 1,80	Sangat Tidak Puas

Sumber : <https://www.slideshare.net/wijayaraden/>

## Hasil dan Pembahasan

### Identifikasi Responden

Penyebaran kuesioner kepada responden, diperoleh data penelitian yang dapat diidentifikasi sesuai tabel 1 berikut.

Tabel 1. Identifikasi Responden Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Jumlah	%
Fakultas Ilmu Pendidikan	45	12,86
Fakultas Bahasa dan Seni	79	22,57
Fakultas Ilmu Sosial	63	18
Fakultas MIPA	22	6,29
Fakultas Teknik	20	5,71
Fakultas Ilmu Olahraga	15	4,3
Fakultas Ekonomi	28	8
Fakultas Pendidikan Psikologi	30	8,57
Program Pascasarjana	48	13,71
<b>Jumlah</b>	<b>350</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Hasil Olahan, 2019.

Tabel 1. menarik perhatian dan hasil data yang diperoleh sangat bervariasi. Mari kita perhatikan data identifikasi responden berdasarkan fakultas yang telah diperoleh. Tabel 1. menunjukkan bahwa dari 350 responden teridentifikasi jumlah responden terbanyak adalah fakultas Bahasa dan seni yaitu dengan jumlah 79 atau 22,57%. Kemudian dilanjutkan dengan fakultas ilmu sosial sebanyak 63 atau 18%. Disusul masing-masing dari program pascasarjana sebanyak 48 atau 13,71%, fakultas ilmu pendidikan sebanyak 45 atau 12,86%, fakultas Pendidikan psikologi sebanyak 30 atau 8,57%, fakultas ekonomi sebanyak 28 atau 8%, Fakultas MIPA sebanyak 22 atau 6,29%, fakultas teknik sebanyak 20 atau 5,71%, dan fakultas ilmu olahraga sebanyak 15 atau 4,3%. Identifikasi data terhadap responden dari berbagai fakultas yang ada di Universitas Negeri Jakarta, tidak satupun ditemui adanya responden penelitian yang berasal dari luar Uiniversitas Negeri Jakarta. Kemudian semua responden berasal dari Universitas Negeri Jakarta.

Identifikasi data pada tabel 1 dapat dijelaskan bahwa fakultas Bahasa dan seni merupakan fakultas terbanyak jumlah mahasiswa nya di Universitas Negeri Jakarta. Di samping itu mahasiswa fakultas Bahasa dan seni tercatat sebagai pengunjung perpustakaan terbanyak di sepanjang tahun. Kemudian mahasiswa program pascasarjana walaupun jumlah mahasiswa cukup banyak, tapi yang terjaring dalam identifikasi data responden ini hanya 48 responden saja. Ini berarti mahasiswa program pascasarjana frekuensi kunjungannya ke perpustakaan masih relatif rendah kendatipun masih ada fakultas lain yang jumlah kunjungannya masih rendah. Walaupun demikian yang terjadi, namun hal ini sejalan dengan apa yang diteliti oleh Kistoro dan Wachdiati (2017) terkait dengan frekuensi kunjungan ke perpustakaan terbukti hanya sebesar 30%. Kemudian hasil penelitian yang dilakukan Ridho (2016) membuktikan pula bahwa frekuensi kunjungan pemustaka ke perpustakaan berkategori tinggi hanya sebesar 6,25%, sedang 56,26%, dan rendah 37,5%.

Tabel 2. Identifikasi Responden Berdasarkan Semester Menurut Fakultas

Tingkat Semester	FIP	FBS	FIS	FMIPA	FT	FIO	FE	FPP	PP	Jumlah
Smt. 1	25	37	22	6	5	4	8	11	12	130
Smt. 3	5	8	5	2	1	2	2	4	25	54
Smt. 5	3	10	13	4	3	4	4	5	11	57
Smt. 7	11	18	15	8	7	2	7	6	0	74
Smt. 9	1	5	6	1	3	2	6	2	0	26
Smt. 11	0	1	1	0	1	1	1	1	0	6
Smt. 13	0	0	1	1	0	0	0	1	0	3
<b>Jumlah Total</b>	<b>45</b>	<b>79</b>	<b>63</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>48</b>	<b>350</b>

Sumber : Data Hasil Olahan, 2019.

Lain halnya pada tabel 2, tabel ini mengidentifikasi terkait dengan jumlah responden berdasarkan semester. Output pada tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah semester responden yang teridentifikasi adalah semester 1, 3, 5, 7, 9, 11, dan 13. Semester satu merupakan mahasiswa baru teridentifikasi sebanyak 130 atau 37,14%, semester tiga 54 atau 15,436%, semester lima 57 atau 16,29%, semester tujuh 74 atau 21,14%, semester Sembilan 26 atau 7,43%, semester sebelas 6 atau 1,71%, dan semester 13 adalah 3 atau 0,86%. Responden yang berada di atas semester tujuh, yaitu semester 9, 11, dan 13 teridentifikasi sebanyak 35 orang responden atau sebesar 10%. Ini membuktikan bahwa status responden adalah pemustaka yang telah melebihi jumlah semester yang telah ditentukan sebanyak delapan semester untuk program sarjana (S-1). Dengan teridentifikasinya responden yang sudah melebihi batas waktu yang ditentukan tentu menjadi perhatian yang besar oleh petugas perpustakaan. Petugas diharapkan keseriusannya dalam memberikan layanan perpustakaan. Bila ditelik lebih dalam lagi, diketahui bahwa semester satu merupakan semester pertama bagi mahasiswa baru. Untuk itu, dikarenakan semester satu masih baru, dan menunjukkan jumlah terbanyak maka ini harus menjadi perhatian bagi pimpinan perpustakaan. Membuat pemustaka menjadi puas dalam menerima layanan perpustakaan sudah sejalan dengan visi perpustakaan.

Tabel 3. Identifikasi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Fakultas	Jenis Kelamin		Jumlah
	Laki-Laki	Perempuan	
Fakultas Ilmu Pendidikan	15	30	45
Fakultas Bahasa dan Seni	34	45	79
Fakultas Ilmu Sosial	30	33	63
Fakultas MIPA	9	13	22
Fakultas Teknik	13	7	20
Fakultas Ilmu Olahraga	11	4	15
Fakultas Ekonomi	17	11	28
Fakultas Pendidikan Psikologi	7	23	30
Program Pascasarjana	25	23	48
Jumlah Total	161	189	350

**Sumber :** Data Hasil Olahan, 2019.

Berdasarkan tabel 3. Perihal data responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari 350 responden teridentifikasi jenis kelaminnya masing-masing yaitu, jenis kelamin laki-laki berjumlah 161 responden atau sebanyak 46% . Sedangkan jenis kelamin perempuan adalah 189 responden. Atau terbanyak 54%. Masing-masing fakultas dapat diketahui jumlah jenis kelamin respondennya. Fakultas Bahasa dan seni yaitu dengan jumlah 15 laki-laki dan 30 jenis kelamin perempuan. Kemudian dilanjutkan dengan fakultas ilmu sosial sebanyak 30 laki-laki dan 33 jenis kelamin perempuan. Disusul masing-masing dari program pascasarjana sebanyak 25 laki-laki dan 23 perempuan, fakultas ilmu pendidikan sebanyak 15 laki-laki dan 30 perempuan, fakultas Pendidikan psikologi sebanyak 7 laki-laki dan 23 perempuan, fakultas ekonomi sebanyak 17 laki-laki dan 11 perempuan, Fakultas MIPA sebanyak 9 laki-laki dan 11 perempuan, fakultas teknik sebanyak 13 laki-laki dan 7 perempuan, dan fakultas ilmu olahraga sebanyak 11 laki-laki dan 4 perempuan. Identifikasi data terhadap jenis kelamin responden dari berbagai fakultas yang ada fakultas yang responden jenis kelamin laki-laki terbanyak adalah fakultas Teknik, fakultas ilmu olahraga, fakultas ekonomi, dan program pascasarjana. Sedangkan fakultas yang responden jenis kelamin perempuan terbanyak adalah fakultas ilmu Pendidikan, fakultas Bahasa dan seni, fakultas ilmu sosial, fakultas MIPA dan fakultas psikologi.

#### Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan

Akumulasi hasil rerata jawaban responden dapat dijabarkan melalui sepuluh aspek layanan yang dinilai. Sepuluh aspek layanan yang dinilai tersebut adalah 1) pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka, 2) petugas membimbing saat pemustaka kesulitan dalam menelusuri informasi, 3) kecepatan tanggap petugas dalam menangani keluhan, 4) kecakapan dalam bidang saat melakukan pelayanan, 5) kesopanan saat melaksanakan tugas layanan, 6) keramahan saat melaksanakan tugas layanan, 7) menepati setiap janji yang dinyatakan kepada pemustaka, dan 8) melaksanakan tugas layanan sesuai waktu yang ditetapkan. 9) antusias dalam melaksanakan tugas layanan, dan 10) keandalan dalam melaksanakan tugas layanan. Secara menyeluruh terkait kepuasan pemustaka menerima layanan petugas perpustakaan dapat dipaparkan pada tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan

Aspek Layanan yang Dinilai	Jawaban Responden					JML
	STP	TP	CP	P	SP	
Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka	15	52	115	132	36	350
Kecepatan tanggap petugas terhadap pemustaka dalam menangani keluhan	7	23	100	178	42	350
Kecakapan petugas dalam bidangnya saat melakukan pelayanan	5	8	103	185	49	350
Keramahan petugas saat melaksanakan tugas layanan	2	7	100	191	50	350
Melakukan bimbingan saat pemustaka mengalami kesulitan	1	5	97	205	42	350
Kesopanan petugas saat melaksanakan tugas layanan	4	3	108	188	47	350
Menepati setiap janji yang dinyatakan kepada pemustaka	3	5	99	207	36	350
Melaksanakan tugas layanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	2	7	102	201	38	350
Antusias petugas dalam melaksanakan tugas layanan	4	15	111	201	19	350
Keandalan petugas dalam melaksanakan tugas layanan	6	13	98	203	30	350

**Sumber** : Data Hasil Olahan, 2019.

Berdasarkan tabel 4 perihal rekapitulasi hasil jawaban responden dalam menerima layanan petugas perpustakaan. Tabel 4 menunjukkan bahwa jawaban responden kelihatan cukup bervariasi. Responden memberikan tanggapannya dan terlihat pada aspek pertama yang menjawab sangat tidak puas sebanyak 15 responden, tidak puas 52 responden, cukup puas 115 responden, puas 132 responden, dan sangat puas 36 responden. *Output* rekapitulasi hasil jawaban responden dalam menerima layanan yang diberikan petugas perpustakaan terlihat yang paling dominan dalam sepuluh aspek layanan yang dinilai adalah bahwa responden menjawab dengan kategori puas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kurniasih (dalam Hasan, 2020) terkait dengan ketepatan waktu layanan, sikap petugas, tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, ketersediaan fasilitas, dan jumlah koleksi serta bahan bacaan. Hasil penelitian beliau menunjukkan bahwa pemustaka merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan.

Nashihuddin (2015) dalam penelitiannya mengemukakan sembilan aspek dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat. Aspek-aspek tersebut terdiri dari 1) kesesuaian persyaratan pelayanan, 2) kemudahan prosedur pelayanan, 3) ketepatan waktu pelayanan, 4) kesesuaian biaya pelayanan, 5) kepastian produk layanan, 6) kompetensi petugas pelayanan, 7) perilaku petugas layanan, 8) kejelasan maklumat pelayanan, dan 9) penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi di jasa perpustakaan dan ISSN hasilnya memuaskan pelanggan.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Skor Rerata Kepuasan Responden dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan

Aspek Layanan yang Dinilai	Skor					JML	Rerata
	STP	TP	CP	P	SP		
Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka	15	104	345	528	180	1172	3,35
Kecepatan tanggap petugas terhadap pemustaka dalam menangani keluhan	7	46	300	712	210	1275	3,64
Kecakapan petugas dalam bidangnya saat melakukan pelayanan	5	16	309	740	245	1315	3,76
Keramahan petugas saat melaksanakan tugas layanan	2	14	300	764	250	1330	3,80
Melakukan bimbingan saat pemustaka mengalami kesulitan	1	10	291	820	210	1332	3,81
Kesopanan petugas saat melaksanakan tugas layanan	4	6	324	752	235	1321	3,77
Menepati setiap janji yang dinyatakan kepada pemustaka	3	10	297	828	180	1318	3,77
Melaksanakan tugas layanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	2	14	306	804	190	1316	3,76
Antusias petugas dalam melaksanakan tugas layanan	4	30	333	804	95	1266	3,62
Keandalan petugas dalam melaksanakan tugas layanan	6	26	294	812	150	1288	3,68

Sumber : Data Hasil Olahan, 2019.

Tabel 5 menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dengan jumlah rerata total sebesar 3,70. Rerata total diperoleh dari penjumlahan rerata seluruh aspek dibagi dengan angka 10. Untuk lebih rincinya tabel 5. menunjukkan bahwa dari aspek pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka diperoleh nilai rerata sebesar 3,35. Kemudian aspek petugas melakukan bimbingan saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi diperoleh nilai rerata sebesar 3,81. Lebih lanjut pada aspek kecepatan tanggap petugas terhadap pemustaka dalam menangani keluhan diperoleh nilai rerata sebesar 3,64. Berikutnya masing-masing aspek kecakapan petugas dalam bidangnya saat melakukan pelayanan diperoleh nilai rerata sebesar 3,76. Aspek kesopanan petugas saat melaksanakan tugas layanan diperoleh nilai rerata sebesar 3,77. Aspek keramahan petugas saat melaksanakan tugas layanan diperoleh nilai rerata sebesar 3,80. Aspek petugas menepati setiap janji yang dinyatakan kepada pemustaka diperoleh nilai rerata sebesar 3,77 dan aspek petugas melaksanakan tugas layanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan diperoleh nilai rerata sebesar 3,76. Aspek antusias petugas dalam melaksanakan tugas layanan diperoleh rerata sebesar 3,62. Selanjutnya, pada aspek keandalan petugas dalam melaksanakan tugas layanan diperoleh rerata sebesar 3,68. Sangat menarik hasil data yang diperoleh, dari sepuluh aspek layanan yang diberikan petugas perpustakaan. Sepuluh aspek tersebut pemustaka telah dapat merasakan kepuasan dengan kategori puas atau memuaskan. Tidak terdapat satupun kategori sangat tidak memuaskan diantara sepuluh aspek layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan.

Keseluruhan aspek layanan yang diterima pemustaka bernilai 3,70. Ini artinya adalah bahwa kepuasan yang dirasakan pemustaka terhadap layanan yang diberikan petugas perpustakaan berada pada kategori puas. Skor rerata 3,70 diolah menggunakan skala likert. Skor rerata berada dalam skala interval 3,43-4,23. Skor rerata yang berada pada interval 3,43-4,23 termasuk kategori puas atau memuaskan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan apa yang diteliti Lestari (2012) tentang kualitas pelayanan perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara, yang hasilnya diketahui bahwa kualitas pelayanan berada dalam kategori cukup memuaskan. Kategori ini berarti masih berada di bawah kategori puas atau memuaskan, yaitu interval antara 2,62-3,42. Menurut penelitian yang dilakukan Rakib (2013), sumber daya manusia yang ada di perpustakaan yaitu para petugas perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka juga berkategori cukup puas. Untuk mengoperasikan layanan perpustakaan pemustaka merasa petugas selalu membantu apabila pemustaka memiliki kendala dalam pemanfaatan layanan, serta kemampuan berkomunikasi petugas. Pengguna akan merasa puas jika kebutuhan informasi yang diperlukan terpenuhi (Batubara, 2019).

Kualitas pelayanan dapat menjadi perhatian yang utama agar hasilnya tidak membuat pelanggan kecewa. Dengan demikian, kualitas layanan akan berhubungan dengan sikap petugas yang profesional, prosedur atau tata cara yang mudah, serta suasana perpustakaan yang menyenangkan. Dari segi kuantitas pelayanan berhubungan pula dengan jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan kepada pemustaka. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan Batubara (2019) dalam penelitiannya bahwa perpustakaan sebagai lembaga pelayanan mempunyai pengguna tersendiri yang membutuhkan layanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan pemustaka dapat mempengaruhi perilakunya terhadap produk jasa layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Terkait dengan kepuasan ini juga, Ningrum (2014) menemukan hasil penelitiannya bahwa besarnya pengaruh layanan berdasarkan sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasar ISO 9001 terhadap kepuasan pengunjung adalah sebesar 54,3%,

Menjadi catatan bagi setiap pengelola perpustakaan yang ada di tanah air bahwa dari sepuluh aspek layanan yang dilakukan petugas perpustakaan terdapat satu aspek yang bernilai paling rendah. Aspek yang bernilai terendah adalah aspek pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka, yaitu diperoleh nilai rerata sebesar 3,35. Artinya adalah bahwa dari sepuluh aspek yang menjadi parameter dalam mengukur kepuasan pemustaka aspek pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka perlu diperhatikan. Kebutuhan pemustaka perlu menjadi perhatian yang serius, terutama bagi pemustaka yang berada pada semester kritis.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Persentase (%) Dalam Menerima Layanan Petugas Perpustakaan

Aspek Layanan yang Dinilai	Persentase (%)					JML
	STP	TP	CP	P	SP	
Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka	1,30	8,87	29,44	45,05	15,36	100
Kecepatan tanggap petugas terhadap pemustaka dalam menangani keluhan	0,55	3,61	23,53	55,84	16,47	100
Kecakapan petugas dalam bidangnya saat melakukan pelayanan	0,38	1,22	23,50	56,27	18,63	100
Keramahan petugas saat melaksanakan tugas layanan	0,15	1,05	22,56	57,44	18,80	100
Melakukan bimbingan saat pemustaka mengalami kesulitan	0,08	0,75	21,85	61,56	15,77	100
Kesopanan petugas saat melaksanakan tugas layanan	0,30	0,45	24,53	56,93	17,79	100
Menepati setiap janji yang dinyatakan kepada pemustaka	0,23	0,76	22,53	62,82	13,66	100
Melaksanakan tugas layanan sesuai dengan waktu yang ditetapkan	0,15	1,06	23,25	61,09	14,44	100
Antusias petugas dalam melaksanakan tugas layanan	0,32	2,37	26,30	63,51	7,50	100
Keandalan petugas dalam melaksanakan tugas layanan	0,47	2,02	22,83	63,04	11,65	100

Sumber: Data Hasil Olahan, 2019.

Rekapitulasi hasil jawaban responden berdasarkan persentase (%) pada setiap atribut jawaban responden tergambar pada tabel 6. Keseluruhan aspek layanan yang dilaksanakan petugas perpustakaan terlihat lebih nyata. Terdapat beberapa responden yang masih belum dapat terpuaskan secara baik. Namun demikian, hasil rerata yang diperoleh masih dapat membuat kegembiraan dan boleh dikatakan berhasil. Titik kelemahan yang dimiliki oleh petugas adalah pada aspek pertama, yaitu aspek yang terkait dengan pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka masih kurang memuaskan. Dengan diketahuinya aspek ini pada penelitian yang dilakukan, dan aspek-aspek yang lain yang tatkala pentingnya akan menjadi perhatian yang sangat penting dalam pelayanan perpustakaan.

### Penutup

Kepuasan pemustaka adalah hal penting dalam menentukan arah kemajuan perpustakaan. Pemustaka yang puas terhadap layanan cenderung merasa senang. Sebaliknya yang tidak merasa puas cenderung memiliki rasa tidak senang. Rasa senang dan tidak senang merupakan persepsi yang dinyatakan pemustaka terhadap apa yang dirasakannya. Pada penelitian yang dilakukan ini membuahkan hasil yang sangat berharga, terutama dalam peningkatan layanan perpustakaan. Adapun hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan petugas perpustakaan termasuk kategori puas atau memuaskan. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa skor rerata total yang dihasilkan sebesar 3,70. Hasil penelitian ini berguna untuk menentukan strategi dalam peningkatan kinerja layanan perpustakaan. Simpulan penelitian menunjukkan bahwa pemustaka merasakan kepuasan terhadap layanan petugas perpustakaan. Artinya adalah bahwa kinerja layanan yang dimiliki petugas perpustakaan dapat memberikan kepuasan.

### Daftar Pustaka

Batubara, Abdul Karim. (2019). Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan. *Jurnal Iqra'* . 3(1), 9-17. Diambil 21 Agustus 2020, from. <http://repository.uinsu.ac.id/33/1/vol%2003%20n0.01%202009%20%282%29.pdf>

- Hasan, Thamrin. (2020). Layanan Daring Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Sikap Terhadap Kepuasan Mahasiswa pada Masa Pandemi Covid-19 di Provinsi Riau. *Laporan Penelitian*. Jakarta: Perpunas RI.
- ISO (2014). International Organization for Standardization atau ISO 11620-2014. Diambil, 25 Maret 2020. From. <https://www.iso.org/standard/56755.html>
- Kistoro, Hanif Cahyo Adi dan Wachdiati. (2017). Hubungan Antara Frekuensi Kunjungan ke Perpustakaan dengan Prestasi Belajar PAI pada Siswa Kelas VIII SMP Negeri 2 Panjatan Kulonprogo Yogyakarta. Diambil 17 Mei 2020, from. <https://core.ac.uk/download/pdf/230723745.pdf>
- Lestari, Ratih Tri. (2012). Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Banjarnegara. Diambil 22 September 2020, from. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/607/0>
- Martoatmodjo, Karmidi. (2011). Bab II. Tinjauan Pustaka. Diambil 27 Juli 2020, from. <https://docplayer.info/38021098-Bab-ii-tinjauan-pustaka.html>
- Nashihuddin, Wahid dan Dwi RA. (2015). Evaluasi Kepuasan Pelanggan pada Jasa Perpustakaan dan ISSN PDII-LIPI. *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*. 36 (1), 77-95.
- Ningrum, Roh Fitri. (2014). Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Teknik UMS.
- Perpunas RI. (2015). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpunas
- Puspa, Erny. (2015). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *Jurnal Pari*. 2(2). 113-125.
- Rahayu, Lisda. (2012). Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan. Jakarta: UT Press. *E-Books* Diambil, 12 Agustus 2020, from. [www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/PUST4104-M1.pdf](http://www.pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/PUST4104-M1.pdf)
- Rakib, Fatmawati A. (2013). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung: Studi Kasus di Kota Ternate. *Jurnal*. 2(4), 1-13. Diambil 22 September 2020, from. <https://media.neliti.com/media/publications/94781-ID-kepuasan-pemustaka-terhadap-layanan-perp.pdf>
- Ridho, A. (2016). Frekuensi Kunjungan Siswa ke Perpustakaan Sekolah MTs Raudhatun Nashihin Terhadap Minat Baca Siswa pada Mata Pelajaran Aidah Akhlak di MTs MTs Raudhatun Nashihin Desa Aremantai Kecamatan Semendo Darat Ulu Kabupaten Muara Enim. *Skripsi*. UIN Raden, Palembang. Diambil 25 Juli 2020, from. <http://repository.radenfatah.ac.id/id/eprint/581>
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*. 3 (1), 101–110.
- Sulistyo-Basuki. (2011). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia.
- Suwarno, Wiji. (2012). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Wahyudi, M. Rohmad. (2017). Pemikiran Mutu Menurut Joseph M. Juran dan W. Edward Deming. Diambil, 11 Juni 2020 from. <https://radenmazyudhi.blogspot.com/2017/05/pemikiran-mutu-menurut-joseph-m-juran.html>
- Walker, A. & Heather, L. (2013). A Problem Based Learning Meta Analysis: Defferences Across Problem Types, Implementation Types, Disciplines, and Assesment Levels. *The Interdiciplinary Journal of Problem-based Learning*. 3 (1), 12-43
- Wijaya, Raden. (2014). Skala Likert: Metode Perhitungan, Persentase, dan Interval. Diambil 21 Juli 2020, from. <https://www.slideshare.net/wijayaraden/skala-likert-metode-perhitungan-persentase-dan-interval>



- 
- Yulia, Yuyu. (2012). Pengantar Pengembangan Koleksi. *E-Book*. Diambil 22 Juli 2020, from. <http://repository.ut.ac.id/4139/1/PUST2230-M1.pdf>
- Yulianti, F. & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada PDAM Bandarmasih di Banjarmasin). *Jurnal EcoMent Global*. 3 (2), 84-102.