

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA
PERPUSTAKAAN RAFAH TOWER UIN RADEN FATAH
PALEMBANG**

Nurmalina
UIN Raden Fatah Palembang
nurmalina_uin@radenfatah.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah koleksi yang meliputi kelengkapan, kemudahan akses, kerapian dan kondisi fisik. Variabel berikutnya pelayanan meliputi keramahan, kecepatan, inisiatif, penguasaan terhadap koleksi perpustakaan, pelayanan keseluruhan. Variabel terakhir adalah sarana prasarana meliputi kenyamanan, kebersihan ruang baca, keamanan, penataan dan kebersihan kamar mandi dan WC. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran angket kepada pengunjung perpustakaan. Sampel terdiri dari 74 responden dengan teknik pengambilan sampling secara *accidental*. Analisis pengukuran data menggunakan skala linkert dengan penghitungan skor. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan pemustaka merasa puas terhadap koleksi, pelayanan petugas serta sarana dan prasarana perpustakaan.

Kata Kunci: koleksi, kenyamanan, layanan, kompetensi, koleksi

Abstract

The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of library users of UIN Raden Fatah Palembang. The variables used in this study were collections which included completeness, easy access, tidiness and physical condition. The next variables of service include friendliness, speed, initiative, mastery of the library collection, overall service. The last variable is infrastructure including comfort, cleanliness of the reading room, security, arrangement and cleanliness of bathrooms and toilets. The research method used is descriptive quantitative. Data collection was carried out by observing and distributing questionnaires to library visitors. The sample consisted of 74 respondents with accidental sampling technique. Analysis of data measurement using a linkert scale with a score calculation. The results of this study indicate that on the whole, the users are satisfied with the collection, staff services and library facilities and infrastructure.

Keywords: collection, convenience, service, competence, collection



PENDAHULUAN

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik perseorangan, kelompok orang, kelompok masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Semua aktivitas yang dilakukan di perpustakaan bermuara pada layanan baik layanan teknis maupun layanan pemustaka. Layanan teknis dimulai dari pengembangan koleksi yang di dalamnya mencakup pengadaan bahan pustaka, dilanjutnya dengan pengolahan sampai kepada pelestarian. Kegiatan layanan teknis ini ditujukan untuk kepentingan layanan pemustaka. Koleksi-koleksi yang didapat tersebut baik dari pembelian, hadiah, tukar menukar ataupun cara-cara lain, selesai diolah dilayankan di bagian sirkulasi atau referensi untuk digunakan oleh pemustaka.

Pemustaka adalah bagian terpenting dari perpustakaan, tanpa pemustaka perpustakaan tidak berarti apa-apa. Apalah gunanya gedung yang megah, koleksi yang lengkap, teknologi yang canggih, sumberdaya manusia yang hebat, tapi perpustakaan tidak ada yang memanfaatkannya atau sepi dari pemustaka. Peningkatan layanan atau memberikan layanan prima dapat dapat menarik kehadiran pemustaka di perpustakaan. Layanan yang diberikan adalah layanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan informasi dan memberikan kenyamanan kepada pemustakanya.

Layanan menurut Christian Gronroos dalam Fitzmmonz (2006, 4) adalah sebuah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak berwujud sebagaimana biasanya, namun tidak harus selalu, terjadi interaksi antara pelanggan dan staf layanan dan atau sumber-sumber fisik atau barang atau sistem penyedia jasa, yang dijadikan solusi atau masalah pelanggan. Pengertian ini dipertegas



lagi oleh Kotler dan Amstrong (2001, 464) bahwa layanan adalah setiap kegiatan atau kinerja yang ditawarkan satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa layanan adalah tindakan, proses, kinerja serta kegiatan yang tak berwujud benda, ada yang melayani dan ada yang dilayani, tidak menghasilkan kepemilikan tetapi dapat dirasakan. Dapat diasumsikan bahwa layanan tidak menghasilkan benda tetapi menghasilkan jasa. Jasa yang diberikan dapat memberikan kepuasan atau tidak kepada pelanggan tergantung dari layanan yang diberikan.

Di perpustakaan layanan adalah ujung tombak perpustakaan, berhasil atau tidaknya sebuah perpustakaan dapat dilihat dari kualitas layanan yang diberikan kepada pemustakanya. Davidow & Uttah (1989, 19) mengungkapkan bahwa layanan adalah upaya untuk mempertinggi kepuasan pelanggan. Menurutnya layanan yang baik adalah yang mampu memuaskan dan bahkan melebihi apa yang diharapkan pelanggannya. Kepuasan pemustaka adalah tujuan utama dari sebuah layanan.

Berkaitan dengan kepuasan pemustaka, Macaulay dan Cook (1997, 12) melihat layanan yang memuaskan dari tiga komponen, yaitu kualitas produk dan kualitas layanan yang dihasilkan, cara memberikan layanan, hubungan antar pribadi yang terbentuk melalui layanan. Bila dikaitkan dengan perpustakaan, kualitas produk dapat diasumsikan dengan koleksi dan sarana prasarana yang dimiliki perpustakaan. Kualitas koleksi ini dapat dilihat dari kelengkapan dan keterpakaiannya, sedangkan kualitas sarana prasana seperti gedung, ruangan, meja kursi dan lain sebagainya,



sudah memberikan kenyamanan atau belum kepada pemustakanya. Komponen berikutnya cara memberikan layanan dan hubungan antar pribadi yang terbentuk melalui layanan, ini berkaitan dengan sumber daya manusia yang memberikan layanan.

Untuk mengetahui layanan yang sudah diberikan sudah memberikan kepuasan atau belum, atau sudah sesuai dengan harapan pemustaka atau belum untuk itu diperlukan suatu penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka perpustakaan Rafah Tower UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini dilakukan karena perpustakaan pusat UIN Raden Fatah Palembang baru saja menempati gedung baru di lantai 2 Gedung Rafah Tower semenjak Agustus 2019.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan keadaan tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi, layanan dan sarana prasarana di perpustakaan. Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka baik dari aspek koleksi, layanan yang diberikan dan sarana prasarana perpustakaan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner secara langsung kepada pengunjung perpustakaan sebanyak 74 orang, tidak dibatasi jenis kelamin, fakultas dan status pengunjung. Menurut Arikunto (2014, 112) jika subjek kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Jika jumlahnya lebih besar dapat diambil 10-15% atau 20-25%. Teknik pengambilan sampel melalui teknik *accidental*.

Data diolah secara kuantitatif menggunakan persentase dengan pengukuran data menggunakan metode skala linkert dengan rumus-rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009, 40), sebagai berikut:

a. Persentase
$$P = \frac{F}{N}$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekwensi jawaban responden

N = Sample yang diolah

b. Pengukuran data skal linkert

Metode pengukuran data dengan rumus skala linkert dengan pilihan jawaban sebagai berikut:

STP : Sangat Tidak Puas (1)



- TP : Tidak Puas (2)
- CP : Cukup Puas (3)
- P : Puas (4)
- SP : Sangat Puas (5)

Menentukan skor rata-rata

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

Untuk memposisikan jawaban responden tentang kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan digunakan skala interval yang menggambarkan posisi yang sangat negatif ke posisi yang sangat positif dengan rumus skala interval sebagai berikut :

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

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 penelitian sebagai berikut:

Skala	Kategori Penilaian
4,25-5.04	Sangat Puas
3.43- 4.23	Puas
2.62 – 3.42	Cukup Puas
1.81 – 2.61	Tidak Puas
1.00 – 1.80	Sangat Tidak Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Persentase

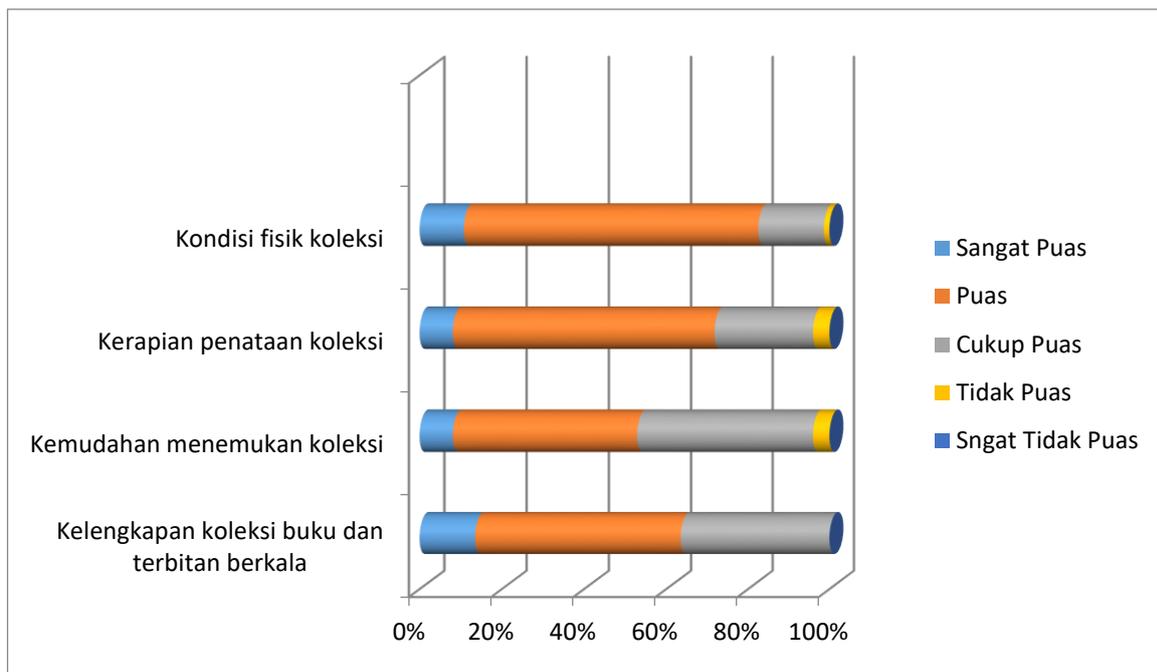
Tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dilihat dari tiga variabel yaitu tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan, tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana prasarana perpustakaan.

1. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan

Koleksi merupakan unsur yang sangat penting di perpustakaan, menurut penelitian yang dilakukan oleh OCLC tahun 2010, tentang persepsi terhadap perpustakaan, ketika ditanya apa yang mereka pikirkan tentang perpustakaan, 75 persen responden menjawab buku, yang menjadi salah satu koleksi perpustakaan (Dewan, 2012) . Koleksi juga menjadi salah satu dari sembilan ranah baku mutu, yang terdapat dalam *Standards for Libraries in Higher Education* (SLHE) yang dikeluarkan (Association of College and Research Libraries., 2018). Standar ini menjadi panduan perpustakaan perguruan tinggi dalam meningkatkan dan menjaga keberlangsungan peran mereka dalam mendukung pendidikan dan pengajaran serta pencapaian visi dan misi lembaga.

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan dilihat dari empat indikator yaitu kelengkapan koleksi buku dan terbitan berkala, kemudahan menemukan koleksi, kerapian penataan koleksi dan kondisi fisik koleksi.

Tabel 2. Persentase kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan



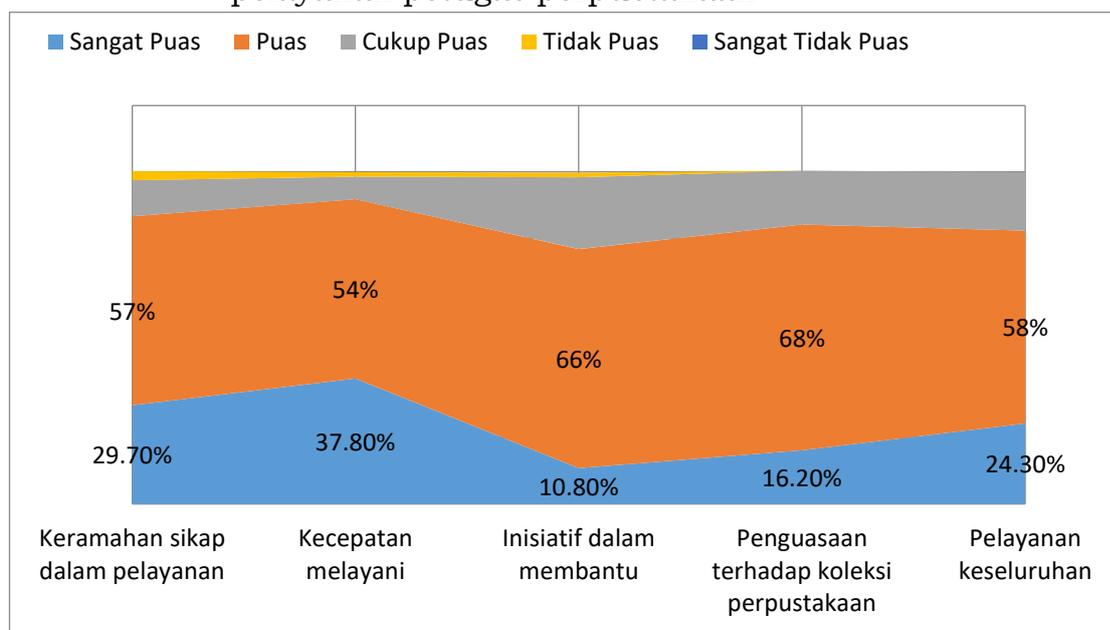
Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap keempat indikator yang ada dalam koleksi perpustakaan adalah puas. Namun yang mendapat persentase tertinggi adalah kondisi fisik koleksi sebesar 71,6%, sedangkan yang mendapat nilai terendah adalah kemudahan menemukan koleksi sebesar 44,6%.

2. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan petugas perpustakaan

Sumber daya manusia (sdm) di perpustakaan merupakan unsur yang tidak kalah penting dengan koleksi perpustakaan. Tanpa adanya sdm, koleksi tidak akan bisa dimanfaatkan oleh pemustaka. Keramahan sikap dalam pelayanan, kecepatan melayani, inisiatif dalam membantu dan penguasaan terhadap koleksi perpustakaan menjadi indikator dalam penelitian ini. Zulaiha (2016) dalam Rodin (2018) menyampaikan bahwa pustakawan yang mampu

mengelola kecerdasan emosi dengan baik dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pemustaka.

Tabel 3. Persentase kepuasan pemustaka terhadap pelayanan petugas perpustakaan



Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kecepatan melayani mendapat persentase tertinggi. Kepuasan pemustaka terhadap kecepatan melayani didukung oleh teknologi yang digunakan perpustakaan. Layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) koleksi sudah dilakukan secara otomatis. Sebelum pemustaka datang mencari koleksi di rak mereka sudah bisa memastikan koleksi tersebut ada atau tidak di perpustakaan dengan terlebih dahulu mencarinya dalam *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang bisa diakses melalui handphone android mereka masing-masing.

Selain itu juga kompetensi pustakawan atau staf yang melayani juga sangat berpengaruh. Pustakawan atau staf dituntut untuk memiliki beberapa kompetensi baik

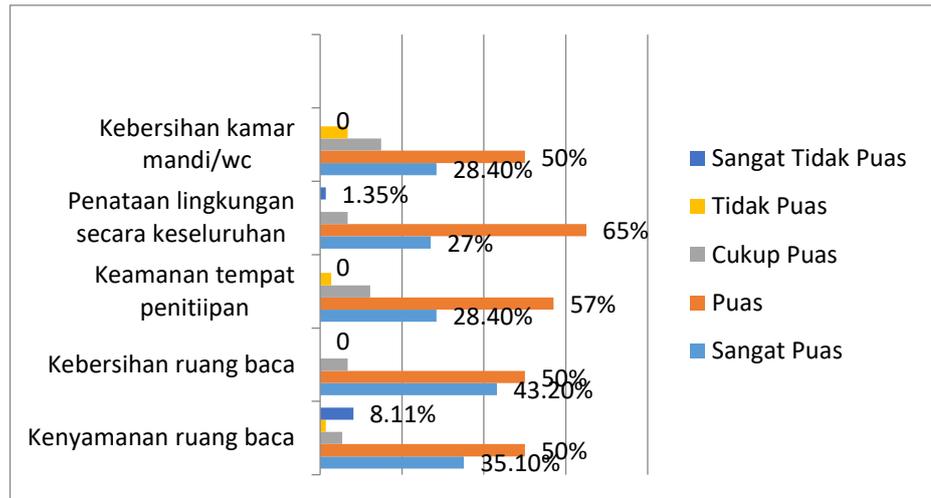
kompetensi inti, kompetensi penunjang ataupun kompetensi profesional. Kompetensi inti adalah kompetensi fungsional atau teknis. Kompetensi penunjang atau *soft competency* seperti kemampuan manajerial, kompetensi personal dan kompetensi sosial. Sedangkan kompetensi profesional seperti kemampuan di bidang sumber-sumber informasi, teknologi dan manajemen (Nurmalina, 2016 : 8)

3. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana prasarana perpustakaan

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana prasarana perpustakaan meliputi kenyamanan ruang baca, kebersihan ruang baca, keamanan tempat penitipan, penataan lingkungan secara keseluruhan, kebersihan kamar mandi/WC.

Terkait dengan kenyamanan, Sanders dan McCormick (1993) dalam Iskak dan Andriani (2015: 33) menyatakan bahwa kenyamanan adalah kondisi perasaan yang hanya dapat dirasakan oleh yang bersangkutan dan tidak diketahui oleh orang lain bila tidak ditanyakan pada orang tersebut. Berdasarkan dari pernyataan tersebut di atas penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pemustaka salah satunya adalah kenyamanan ruang baca.

Tabel 4. Persentase kepuasan pemustaka terhadap sarana prasarana perpustakaan



Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa *puas* terhadap kenyamanan ruang baca, keamanan tempat penitipan, penataan lingkungan secara keseluruhan dan kebersihan kamar mandi/WC, namun yang mendapat persentase tertinggi adalah penataan lingkungan secara keseluruhan yaitu 65%. Untuk tingkat kepuasan sangat memuaskan yang mendapat persentase tertinggi adalah kebersihan ruang baca yaitu 43,2%.

Namun, di variabel kepuasan pemustaka terhadap sarana prasarana perpustakaan ini ditemukan responden menjawab *sangat tidak puas*. Jawaban seperti ini tidak ditemukan pada variabel koleksi perpustakaan dan layanan perpustakaan. Responden menjawab sangat tidak puas di indikator kenyamanan ruang baca sebesar 8,11% dan penataan lingkungan secara keseluruhan sebesar 1,35%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa luas gedung perpustakaan sangat berpengaruh pada kenyamanan pemustaka. Luas gedung perpustakaan Rafah Tower belum memenuhi standar luas perpustakaan perguruan tinggi seperti yang terdapat dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI bahwa luas gedung perpustakaan perguruan tinggi paling sedikit $0,5 \text{ m}^2$ x jumlah seluruh mahasiswa.

Idealnya luas perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang adalah $18.000 \times 0,5 \text{ m}^2 = 9000 \text{ m}^2$, namun kenyataannya sekarang luas gedung hanya 900 m^2 .

Selain luas gedung kenyamanan ruang baca ini, menurut Damarjati (2014 :44) sangat dipengaruhi oleh tata ruang, cahaya dan suhu. Ini dipertegas lagi oleh Ganang (2013: 19) bahwa yang mempengaruhi kenyamanan membaca yaitu keadaan udara, suhu, udara, cuaca dan alat yang digunakan.

Kenyamanan menjadi salah satu karakteristik layanan perpustakaan yang dikeluarkan oleh *Association of Research Library (ARL)*. Menurut ARL perpustakaan sebagai suatu tempat harus dapat memberikan kenyamanan dan kesejukan serta memperhatikan kebersihan sehingga pemustaka betah berlama-lama di perpustakaan. Selain itu, pengaturan ruangan yang baik dan fungsional dapat memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya. Adanya papan petunjuk yang dilengkapi dengan denah lokasi perpustakaan dan denah dalam gedung yang terletak di tempat yang mudah dilihat pemustaka juga sangat dibutuhkan di perpustakaan.(Harmoko, 2013: 20)

B. Skor Rata-rata

Tabel 5
Rekapitulasi kepuasan pemustaka

No Unsur yang dinilai	Jawaban	Ratarata Skor
I Koleksi Perpustakaan		
1. Kelengkapan koleksi dan terbitan berkala	Puas	3,7



2. Kemudahan menemukan Koleksi	Puas	3,6
3. Kerapian penataan koleksi	Puas	3,7
4. Kondisi fisik koleksi	Puas	3,9
	14,9/4	3,73

II Pelayanan Petugas Perpustakaan

1. Keramahan/sikap dalam pelayanan	Puas	4,16
2. Kecepatan melayani	Sangat Puas	4,28
3. Inisiatif dalam membantu	Puas	3,86
4. Penguasaan koleksi perpustakaan	Puas	4,0
5. Pelayanan keseluruhan	Puas	4,06
	20.36/5	4,07

III Sarana Prasarana

1. Kenyamanan ruang baca	Puas	4,05
2. Kebersihan ruang baca	Sangat Puas	4,41
3. Keamanan tempat penitipan	Puas	4,11
4. Penataan lingkungan keseluruhan	Puas	4,11
5. Kebersihan kamar mandi/wc	Puas	4,17
	20,85/5	4,17

Hasil rekapitulasi pada tabel di atas menunjukkan bahwa variabel mengenai koleksi perpustakaan berada pada skor rata-rata 3,73 terdapat pada skala interval 3.43- 4.23 dengan demikian dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan adalah Puas. Variabel berikutnya adalah kepuasan pemustaka terhadap pelayanan petugas perpustakaan. Variabel ini memiliki skor rata-rata 4,07 berada pada skala interval 3.43- 4.23 yang juga berarti tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan petugas perpustakaan adalah Puas. Variabel terakhir adalah kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana perpustakaan. Variabel ini memiliki skor rata-rata 4,17 juga berada dalam skala interval 3.43- 4.23 yang juga berarti tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana perpustakaan adalah Puas.



Dari semua pertanyaan yang diajukan yang mendapatkan nilai tertinggi dengan hasil sangat puas adalah kecepatan dalam melayani, ini dikarenakan pelayanan sudah dilakukan secara otomatis. Sedangkan skor yang terendah adalah kemudahan menemukan koleksi. Hal ini menjadi catatan bagi perpustakaan untuk terus meningkatkan kemudahan temu kembali informasi. Kemudahan menemukan koleksi dapat terjadi dengan cara meletakkan buku di rak sesuai kelasnya. Meletakkan buku di rak sesuai dengan kelasnya pada saat shelving sangat membantu mempermudah menemukan kembali koleksi yang dicari. Koleksi yang disusun di rak tidak boleh terlalu padat harus ada ruang untuk mengambil atau memasukkan kembali buku tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan adalah puas, dengan skor rata-rata 3,73 yang berada dalam skala interval 3.43- 4.23. Pada variabel ini pertanyaan yang mendapat skor paling tinggi adalah kondisi fisik koleki, sedangkan skor terendah adalah kemudahan menemukan koleksi.
2. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan petugas perpustakaan secara keseluruhan adalah puas, dengan skor rata-rata 4,07 yang juga berada dalam skala interval 3.43- 4.23. Pada variabel ini yang mendapat skor tertinggi adalah kecepatan melayani yang mendapar skor 4,28 yang berada dalam skala interval 4,25-5.04 yang menunjukkan bahwa kepuasan responden terhadap kecepatan melayani adalah sangat puas. Sedangkan skor terendah adalah inisiatif dalam membantu yang mendapat skor rata-rata 3,86 yang berada pada skala interval 3,43-4,23 yang berarti puas.
3. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana perpustakaan adalah puas dengan skor rata-rata 4,17 juga berada dalam skala interval 3.43- 4.23. Pada variabel ini yang mendapat skor tertinggi adalah kebersihan ruang baca, yang mendapat skor 4,41 yang berada dalam skala interval 4,25- 5.04, yang berarti sangat puas. Sedangkan skor terendah adalah kenyamanan ruang baca.
4. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan, pelayanan petugas perpustakaan dan sarana prasarana perpustakaan adalah puas.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian : suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Association of College and Research Libraries. (2018). *Standards for Libraries in Higher Education*. Chicago, Illinois.
- Davidow, W. H., & Uttah, B. (1989). *Total Customer Service*. New York: Harper Poemniel.
- Dewan, P. (2012). Are books becoming extinct in academic libraries? *New Library World*, 113(1/2), 27–37. <https://doi.org/10.1108/03074801211199022>
- Fitzmmons, J. A., & Fitzmmons, M. J. (2006). *Service management: operations, strategy and information technology*. New York: McGraw-Hill.
- Harmoko, S. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Fakultas Mtk Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi -, IX Nomor2*, 20.
- Iskak, P. I., & Andriani, J. (2015). Persepsi pemustaka terhadap kenyamanan ruangan perpustakaan di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 23(1), 32. <https://doi.org/10.21082/jpp.v23n1.2014.p32-38>
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Macaulay, S. (1997). *How to improve your customer service (Kiat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Nurmalina. (2016). Eksistensi Dan Kompetensi Pustakawan. *Tamaddun*, 15(1), 209–224.
- Rodin, R. (2018). Kinerja pustakawan perpustakaan perguruan tinggi islam di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(2), 151–168. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i2.18429>
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.