

**ANALYSIS OF LIBRARY SATISFACTION SURVEY:
Case Study Library Department of Governance Institute
of Home Affairs in 2018**



Annisa Rahmadanita¹, Hasmiati², Umanah³

e-ISSN: 2723-6234

p-ISSN: 2723-6226

Indonesian Journal of Librarianship Vol. 1 No. 1, Juni (2020): pp. 16-32

Dikirim: 11/05/2020; **Direvisi:** 10/07/2020;

Disetujui: 13/07/2020; **Publikasi Online:** 30/07/2020;

Pengutipan Artikel: Rahmadanita, A., Hasmiati, H., Umanah, U. (2020). *ANALYSIS OF LIBRARY SATISFACTION SURVEY: Case Study Library Department of Governance Institute of Home Affairs in 2018*. *Indonesian Journal of Librarianship* 1 (1), pp.16-32. DOI: <https://doi.org/10.33701/ijolib.v1i1.1120>

Korespondensi Penulis:

Email: anis@dn.ac.id

Affiliasi: Perpustakaan Pusat Institut Pemerintahan Dalam Negeri Jatinangor



Penerbit

Library Department of Governance Institute of Home Affairs (IPDN)

Editorial Office

Jalan Ir. Soekarno KM 20 Jatinangor, Kab. Sumedang,
Jawa, Barat, **Indonesia** (45363)

Website: <http://ejournal.ipdn.ac.id/ijolib>

e-Mail: perpustakaan@ipdn.ac.id, ijolib@ipdn.ac.id

© Annisa Rahmadanita, Hasmiati, Umanah.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution
Non Commercial Share Alike 4.0 International License

¹ Pustakawan Muda, Perpustakaan Pusat Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno KM 20 Jatinangor, Kab. Sumedang, Prov. Jawa Barat (45363)

² Pustakawan Madya, Perpustakaan Pusat Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno KM 20 Jatinangor, Kab. Sumedang, Prov. Jawa Barat (45363)

³ Pustakawan Muda, Perpustakaan Pusat Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Jl. Ir. Soekarno KM 20 Jatinangor, Kab. Sumedang, Prov. Jawa Barat (45363)

Abstract

Problem Statement: The author focuses on the problem of decreasing the number of Library Department of IPDN visitors in 2018. **Purpose:** This study is focused on answering how the satisfaction of IPDN library users. **Method:** The author collected data through a questionnaire distributed to 51 respondents in the Praja category. **Results:** The results showed that the dimensions of collection types, completeness of collections, book search on the shelves, time of visit and borrowing time for library collections needed improvement, while in the dimensions of collection search tools, easiness of library users to obtain information, attitude and behavior of librarians needed improvement. **Conclusion:** Library users were satisfied with the implementation of the library, especially in the dimensions of the attitude and behavior of librarians, search tools collection and ease of information search. The author suggests that IPDN Libraries need to survey the needs of the type of library collections that are needed by users, update written regulations relating to library service hours, increase lending time for library collections that can be borrowed and brought home, and set shelving schedules on a regular and regular basis.

Keywords: Library Satisfaction Survey, University Library, IPDN Library

Abstrak

Permasalahan: Penulis berfokus pada permasalahan menurunnya jumlah kunjungan pemustaka Perpustakaan IPDN pada tahun 2018. **Tujuan:** Studi ini difokuskan untuk menjawab bagaimana kepuasan pemustaka perpustakaan IPDN. **Metode:** Penulis mengumpulkan data melalui angket yang disebarakan kepada 51 orang responden kategori Praja IPDN. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jenis koleksi, kelengkapan koleksi, pencarian buku di rak, waktu kunjungan dan waktu peminjaman koleksi perpustakaan membutuhkan perbaikan, sementara pada dimensi alat penelusuran koleksi, kemudahan pemustaka memperoleh informasi, sikap dan perilaku pustakawan membutuhkan peningkatan. **Kesimpulan:** Pemustaka merasa puas dengan penyelenggaraan perpustakaan terutama dalam dimensi sikap dan perilaku pustakawan, alat penelusuran koleksi serta kemudahan pencarian informasi. Penulis menyarankan bahwa Perpustakaan IPDN perlu melakukan survey kebutuhan jenis koleksi perpustakaan yang dibutuhkan pemustaka, memperbaharui peraturan tertulis berkaitan dengan jam layanan perpustakaan, menambah waktu peminjaman koleksi perpustakaan yang dapat dipinjam dan dibawa pulang, serta menetapkan jadwal *shelving* secara rutin dan berkala.

Kata kunci: Survey Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan IPDN

I. PENDAHULUAN

Latar Belakang. Perpustakaan merupakan suatu wadah yang berperan dalam mencerdaskan anak bangsa. Sebagaimana fungsi Perpustakaan yang dijelaskan pada amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 bahwa selain untuk memenuhi kebutuhan Pendidikan, Perpustakaan juga berfungsi memenuhi kebutuhan penelitian, pelestarian, penyedia informasi serta sebagai sarana rekreasi bagi para pemustakanya (RI, 2010). Fungsi Pendidikan dari Perpustakaan merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari, terutama pada Perpustakaan perguruan tinggi. Salah satu Perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Indonesia adalah Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN).

Perpustakaan IPDN memiliki pemustaka yang terdiri atas Mahasiswa (baca: Praja), dosen dan sivitas akademika IPDN. Sebagian besar pemustaka IPDN merupakan praja IPDN mulai dari tingkat pertama hingga tingkat akhir. Perpustakaan IPDN berperan penting dalam menyediakan koleksi Perpustakaan yang mampu memenuhi kebutuhan pemustakanya. Koleksi Perpustakaan menjadi salah satu faktor yang dapat menarik perhatian pemustaka. Per Desember 2018 Perpustakaan IPDN memiliki jumlah koleksi sebanyak 76.854 eksemplar (sumber: bagian Pelayanan IPDN). Selain itu, Perpustakaan IPDN pun memiliki sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan belajar mengajar Praja selama di dalam Perpustakaan. Dikutip melalui Pedoman Mutu Perpustakaan IPDN Tahun 2018, sarana dan prasarana yang dimiliki guna mendukung penyelenggaraan kegiatan Perpustakaan IPDN Jatinangor antara lain ruang pengolahan buku, ruang baca meja sekat, ruang referensi, ruang sirkulasi, ruang sekretariat ISO 9001:2015, ruang administrasi, ruang kepala Perpustakaan, ruang baca lesehan, ruang layanan referensi, ruang layanan LA/Skripsi/Tesis, ruang dapur, mushola, ruang penitipan tas, mondopad (pengadaan UPTIK), hot spot (tp link) wiifi (pengadaan UPTIK), paket perangkat video converence (pengadaan uptik), dan ruang gudang.

Perpustakaan IPDN memiliki ruang yang cukup memadai dalam rangka memberi kenyamanan kepada pemustaka. Ruang baca pemustaka yang terdapat di lantai 1 dilengkapi dengan *Air Coditioner* (AC), sementara ruang lesehan baca pemustaka yang juga berada di lantai 1 dilengkapi dengan kipas angin. Ruang khusus untuk membaca koleksi laporan akhir/skripsi di lantai 2 perpustakaan IPDN dilengkapi dengan meja dan kursi serta komputer yang berfungsi untuk pencarian judul laporan akhir/skripsi agar memudahkan pemustaka untuk menemukan judul laporan yang dibutuhkan. Selain itu juga terdapat rak yang telah diatur secara rapi untuk memudahkan pemustaka dalam pencarian koleksi secara mandiri.

Ketersediaan koleksi dan sarana prasarana merupakan faktor penting dari sebuah Perpustakaan dalam menyelenggarakan fungsinya. Pemustaka IPDN tercatat pada tahun 2017 sejumlah 17.338 orang sementara pada tahun 2018, pemustaka Perpustakaan IPDN sejumlah 15.492 orang. Maknanya pada tahun 2018, pemustaka Perpustakaan IPDN berkurang sebesar 1.846 orang. Terdapat berbagai faktor mengapa hal tersebut terjadi, salah satunya bisa dilihat dari kepuasan pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan IPDN. Data jumlah pengunjung perpustakaan IPDN Jatinangor tahun 2017 dan 2018 dapat dilihat lebih rinci pada **Tabel 1** dan **Tabel 2** di bawah ini.

Tabel 1.

Jumlah Pengunjung Perpustakaan IPDN Jatinangor Tahun 2017

BULAN	PRAJA ANGKATAN									STAF	JUMLAH
	20	21	22	23	24	25	26	27	28		
Januari	2	2	3	4	17	368	265	292	0	93	1046
Februari	3	7	10	8	374	450	259	163	0	119	1393
Maret	0	2	0	3	232	91	46	137	0	121	632
April	0	0	1	6	334	100	58	87	0	100	686
Mei	0	0	2	6	126	302	105	144	0	109	794
Juni	0	0	0	3	173	40	23	66	0	66	371
Juli	0	0	0	9	280	52	20	29	0	134	524
Agustus	4	0	0	2	29	338	12	20	0	119	524
September	0	0	0	1	47	1738	153	170	0	196	2305
Oktober	3	2	1	3	175	5373	83	157	66	297	6160
November	3	4	2	1	58	2042	73	70	263	211	2727
Desember	0	0	0	0	1	88	0	5	9	73	176
TOTAL	15	17	19	46	1,846	10,982	1,097	1,340	338	1,638	17,338
PERSENTASE	0.09 %	0.10 %	0.11 %	0.27 %	10.65 %	63.34 %	6.33 %	7.73 %	1.95 %	9.45 %	

Sumber: Data diolah penulis, 2018 (<http://app.elib.ipdn.ac.id/dash/index.php/visitor>)

Tabel 2.

Jumlah Pengunjung Perpustakaan IPDN Jatinangor Tahun 2018

BULAN	PRAJA ANGKATAN												STAF	JUMLAH
	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29			
Januari	0	1	0	4	2	2	15	112	53	149	0	127	465	
Februari	0	4	0	2	2	20	767	85	75	151	0	113	1219	
Maret	0	0	1	0	2	76	2429	21	45	90	0	99	2763	
April	0	1	0	1	1	10	337	20	46	197	0	95	708	
Mei	0	1	0	0	0	41	1237	18	10	140	0	109	1556	
Juni	0	0	0	0	0	4	59	11	3	25	0	31	133	
Juli	1	1	0	2	3	34	604	123	62	22	0	83	935	
Agustus	0	0	0	0	0	0	18	12	12	19	0	76	137	
September	0	1	0	0	0	1	55	940	172	43	0	74	1286	
Oktober	1	1	0	2	2	4	94	1600	243	75	95	148	2265	
November	0	2	0	1	1	0	21	575	114	56	1546	86	2402	
Desember	0	0	1	0	1	0	11	186	90	23	1228	83	1623	
TOTAL	2	12	2	12	14	192	5,647	3,703	925	990	2,869	1,124	15,492	
PERSENTASE	0.01 %	0.08 %	0.01 %	0.08 %	0.09 %	1.24 %	36.45 %	23.90 %	5.97 %	6.39 %	18.52 %	7.26 %		

Sumber: Data diolah penulis, 2018 (<http://app.elib.ipdn.ac.id/dash/index.php/visitor>)

Merujuk pendapat ahli, kepuasan pemustaka berkaitan dengan bagaimana tingkat perasaan seseorang setelah seseorang tersebut membandingkan hasil yang ia rasakan dengan harapan yang ia miliki (Lasa, 2009). Kepuasan pemustaka pada Perpustakaan IPDN berkaitan dengan harapan pemustaka yang sesuai dengan kenyataan yang diperoleh pada saat berkunjung ke Perpustakaan IPDN. Menurut Lasa dalam Rakib, bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan; respon terhadap keinginan pemustaka; kompetensi petugas; pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat; kualitas koleksi; ketersediaan alat temu Kembali; waktu layanan (Rakib, 2013)

Permasalahan. Berdasarkan uraian yang telah disampaikan penulis di atas, diketahui bahwa jumlah pemustaka yang mengunjungi Perpustakaan pada tahun 2018 mengalami penurunan sebesar 1.846 orang. Hal tersebut merupakan sebuah masalah yang perlu ditelusuri sebab akibatnya. Menurut penulis, salah satu faktor yang mempengaruhi penurunan tersebut adalah pemustaka belum merasakan kepuasan terkait kondisi perpustakaan IPDN. Permasalahan lainnya, Perpustakaan IPDN memiliki jumlah koleksi dan sarana prasarana yang memadai bagi pemustaka sehingga dianggap perlu untuk menelusuri bagaimana perasaan atau hasil yang telah diperoleh pemustaka setelah berkunjung ke Perpustakaan IPDN. Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dalam Rahayuningsi bahwa kepuasan pemustaka menjadi penting karena memiliki beberapa manfaat yaitu hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis; memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang; mendorong terciptanya loyalitas pelanggan; membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan; reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan; laba yang diperoleh dapat meningkat. (Rahayuningsi, 2015)

Kajian Penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu terkait dengan kepuasan pemustaka sudah banyak dilakukan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Bambang, Darwinto dan Nurjana (Purwanggono et al., 2017) menggunakan metode LibQual+TM untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Diponegoro dalam rangka menjamin kepuasan pemustaka dengan standar nasional perpustakaan. Penulis menemukan hasil sebesar 64,28% menjelaskan bahwa layanan perpustakaan memenuhi harapan minimum responden dan 35,72% menyatakan sebaliknya. Sedangkan nilai IKP diperoleh sebesar 50,2% yang artinya kriteria layanan perpustakaan “kurang baik”.

Penelitian kedua yang telah dilakukan oleh Islamy (Islamy, 2016) dalam rangka mengukur kepuasan pemustaka yang berkaitan dengan kualitas layanan pada Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung. Metode penelitian yang digunakan merupakan deskriptif dengan metode LibQual+TM. Indikator pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan 3 dimensi yaitu kinerja petugas dalam pelayanan, kualitas dan akses informasi dan sarana Perpustakaan. Temuan di lapangan diperoleh bahwa pada urutan tertinggi kepuasan pemustaka adalah dimensi sarana Perpustakaan, yang selanjutnya diikuti oleh dimensi kinerja petugas dalam pelayanan dan terakhir dimensi kualitas dan akses informasi.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Rachmadita dan Arninputranto (Rachmadita & Arninputranto, 2018) pada tahun 2018 yang meneliti tentang kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode *Servqual* dan *Importance-Performance Analysis*. Adapun temuan di lapangan diperoleh analisis gap diketahui bahwa pada keseluruhan dimensi *Servqual* bernilai negative. Selanjutnya Perpustakaan perlu melakukan perbaikan terutama dalam penyediaan katalog online yang memadai untuk memenuhi kepuasan pemustaka.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Rusdin (Rusdin, 2017) yang meneliti kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Tadulako menggunakan teknik analisa data dengan program SPSS versi 16.0 *for Windows*. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah

125 orang yang didapatkan melalui rumus Slovin. Hasil temuan penelitian adalah dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar 76,70 %.

Penelitian lain yang berkaitan dengan kepuasan pemustaka juga dilakukan oleh Irianti (Irianti, 2017) dimana penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas yang tersedia di Perpustakaan Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. Penelitian merupakan kajian kuantitatif deskriptif dengan sampel sejumlah 174 orang. Hasil temuan di lapangan yaitu kepuasan pemustaka terhadap fasilitas yang tersedia di perpustakaan Fakultas Psikologi UGM rata-rata nilai skornya sebesar 74,38% termasuk dalam kategori sangat memuaskan.

Penelitian terakhir yang juga meneliti tentang kepuasan pemustaka dilakukan oleh Harmoko (Harmoko, 2017) dimana penelitian tersebut berjudul analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. Adapun jumlah sampel pada penelitian tersebut adalah 100 orang responden dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan penyebaran angket. Hasil temuan di lapangan adalah merujuk pada hasil perhitungan diketahui bahwa peringkat dimensi tertinggi merupakan bukti langsung dengan nilai rata-rata 3.78 dan dimensi kepuasan terendah adalah keandalan.

Pernyataan Kebaruan Ilmiah (*State of The Art*). Penulis melakukan penelitian yang berbeda dari keenam penelitian terdahulu yang telah penulis uraikan sebelumnya. Objek penelitian yang penulis lakukan adalah berkaitan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri, dan penulis menggunakan Teknik pengumpulan data menggunakan teknik penyebaran angket kepada 51 orang responden yang terlibat langsung menerima layanan Perpustakaan. Selain itu dimensi yang digunakan oleh penulis juga berbeda dengan dimensi yang digunakan dalam penelitian terdahulu. Dimensi yang digunakan oleh penulis terdiri atas 8 (delapan) dimensi yang kemudian dirangkum ke dalam 10 (sepuluh) pertanyaan tertutup yang disampaikan kepada informan. Kedelapan dimensi tersebut penulis sesuaikan dengan permasalahan yang terjadi di lapangan, dan menurut penulis, mampu menggambarkan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri.

Tujuan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang kepuasan pemustaka di Perpustakaan Institut Pemerintahan Dalam Negeri pada tahun 2018.

II. METODE

Metode penelitian Studi yang penulis lakukan menggunakan pendekatan survey, dimana penulis melakukan penyelidikan dalam rangka memperoleh fakta yang terjadi berkaitan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan IPDN. Hal tersebut sejalan dengan penegasan yang disampaikan oleh Nazir bahwa metode survey merupakan “penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara factual baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.” (Nazir, 2011). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket kepada responden. Ruang lingkup angket survey kepuasan pemustaka meliputi praja IPDN.

Merujuk pendapat ahli yang telah diuraikan sebelumnya dan dengan melihat fenomena yang terjadi di Perpustakaan IPDN, maka peneliti menggunakan dimensi kepuasan pemustaka yang bisa dilihat dari alat penelusuran koleksi, jenis koleksi, kelengkapan koleksi, kemudahan pemustaka dalam memperoleh informasi, kemudahan pencarian buku di rak, waktu kunjungan pemustaka, sikap dan perilaku pustakawan, dan waktu

peminjaman. Survey kepuasan pemustaka dilakukan dengan memberikan 10 pertanyaan tertutup dengan jawaban Puas, Sangat Puas dan Tidak Puas yang diberikan kepada 51 orang responden yang terdiri dari pemustaka Praja IPDN. Item pertanyaan berjumlah 10 dan berkaitan dengan dimensi kepuasan pemustaka.

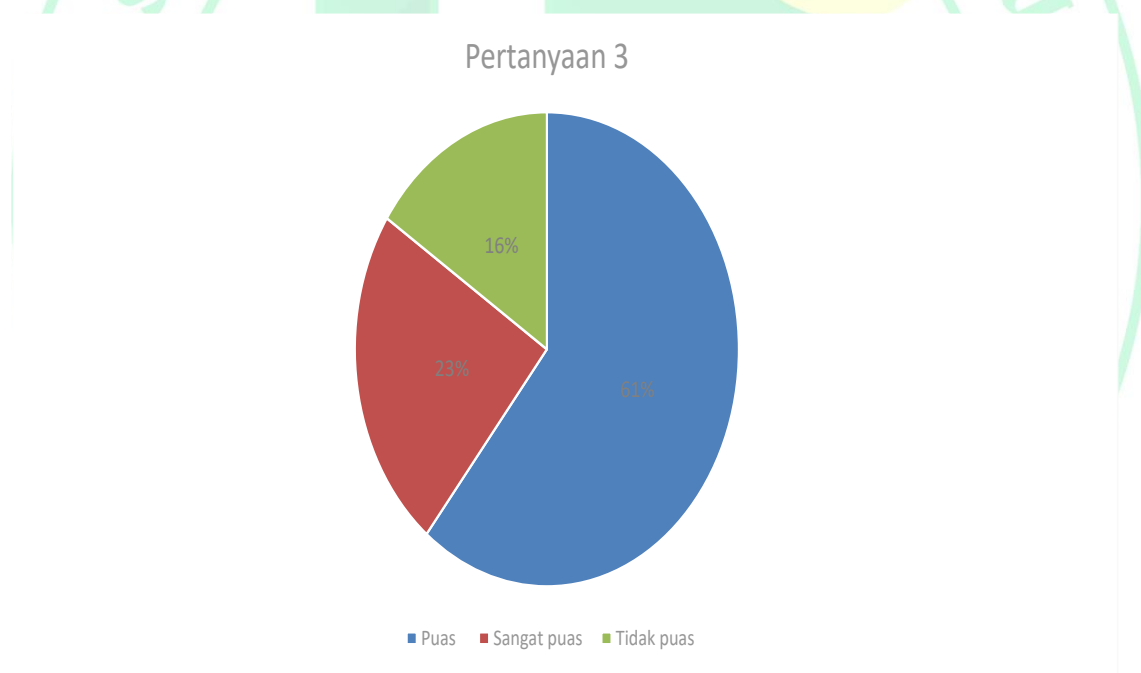
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menggunakan 8 dimensi pengukuran kepuasan pemustaka yaitu: kepuasan pemustaka yang bisa dilihat dari alat penelusuran koleksi, jenis koleksi, kelengkapan koleksi, kemudahan pemustaka dalam memperoleh informasi, kemudahan pencarian buku di rak, waktu kunjungan pemustaka, sikap dan perilaku pustakawan, dan waktu peminjaman.

Alat Penelusuran Koleksi. Peneliti mengajukan pertanyaan tertutup terkait dengan alat penelusuran koleksi kepada responden. Sebesar 59 % responden merasa puas dengan alat penelusuran koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan IPDN. Hal ini bisa dilihat secara jelas pada diagram lingkaran pertanyaan 1 di bawah ini:

Diagram 1.

Apakah Melalui Alat Penelusuran Koleksi Melalui Otomasi/Katalog Dapat Memudahkan Pencarian?



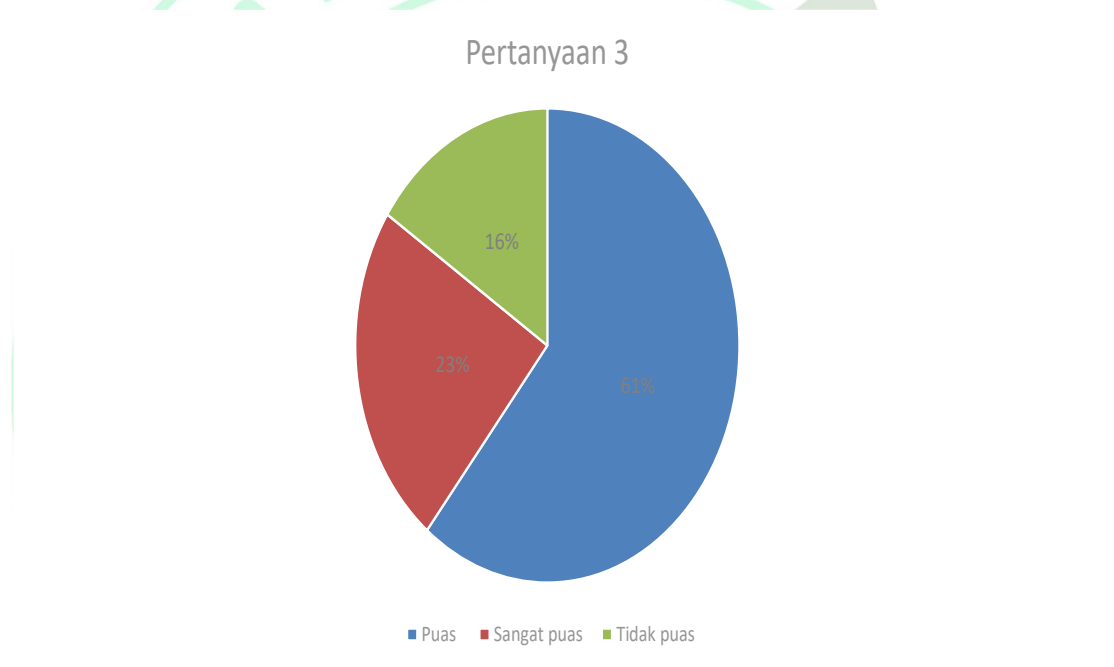
Merujuk pada diagram lingkaran pertanyaan 1 di atas, diketahui informasi yang jelas bahwa responden pemustaka merasa puas (59 %) dan sisanya sebesar 41 % responden merasa sangat puas dengan alat penelusuran koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan IPDN. Perpustakaan IPDN menyediakan alat penelusuran koleksi melalui otomasi/katalog *online*. Perpustakaan IPDN telah menggunakan *Online Public Access Catalog* (OPAC) sebagai alat penelusuran koleksi perpustakaan. OPAC dapat ditelusuri secara *online* dimanapun dan kapanpun. Oleh sebab itu OPAC memberi kemudahan bagi pemustaka yang ingin melakukan pencarian koleksi perpustakaan. Pada lantai 1 Perpustakaan IPDN disediakan 2 (dua) buah komputer agar pemustaka dapat mengakses katalog secara mandiri. Namun apabila pemustaka mengalami kesulitan, pemustaka dapat secara langsung menghubungi

pustakawan yang berada di bagian pelayanan Perpustakaan IPDN. Selain katalog *online* yang disediakan di lantai 1 tersebut, terdapat katalog *online* yang secara khusus memuat judul koleksi laporan akhir/skripsi di lantai 2 Perpustakaan IPDN.

Jenis Koleksi. Merujuk pada pertanyaan tertutup terkait dengan jenis koleksi, hasil yang diperoleh adalah sebesar 55 persen responden merasa puas, 31 persen responden merasa sangat puas dan sebesar 14 persen responden merasa tidak puas. Secara rinci dapat dilihat pada diagram lingkaran pertanyaan 2 di bawah ini:

Diagram 2.

Apakah Jenis Koleksi Perpustakaan IPDN Sudah Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka?



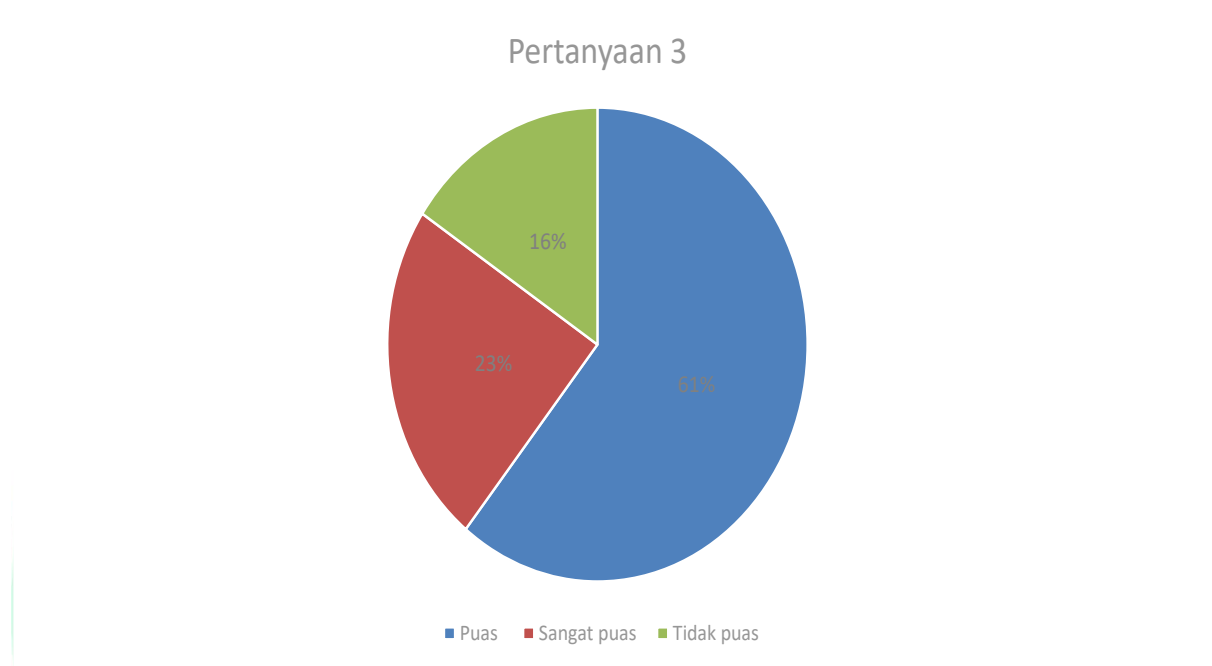
Berdasarkan diagram lingkaran pertanyaan 2 di atas, terdapat 14 persen responden yang tidak puas dengan jenis koleksi yang ada di perpustakaan. Oleh sebab itu, hal ini perlu ditelusuri lebih lanjut alasan ketidakpuasan responden tersebut. Meskipun, di satu sisi, responden yang merasa puas terkait jenis koleksi Perpustakaan IPDN menjadi lebih dominan dibandingkan dengan responden yang merasa sangat puas dan tidak puas. Namun, Perpustakaan IPDN perlu melakukan perbaikan dan peningkatan dalam hal penentuan dan pemilihan judul dan jenis koleksi yang menjadi koleksi perpustakaan. Bagian Pengadaan dan Pengolahan Perpustakaan IPDN perlu melakukan survey kebutuhan pemustaka yang berkaitan khusus dengan jenis koleksi perpustakaan. Jenis koleksi Perpustakaan IPDN sebagian besar merupakan jenis koleksi ilmu sosial yang di dalamnya terdiri atas ilmu politik, ilmu pemerintahan, sosiologi, ilmu hukum, dan lain-lain.

Kelengkapan Koleksi. Kelengkapan koleksi perpustakaan memperoleh hasil sebesar 62 % responden merasa puas, 24 % responden merasa sangat puas dan 14 % responden

merasa tidak puas. Lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram lingkaran pertanyaan 3 di bawah ini:

Diagram 3.

Bagaimana Kelengkapan Koleksi Perpustakaan IPDN Sesuai Kebutuhan Pemustaka?

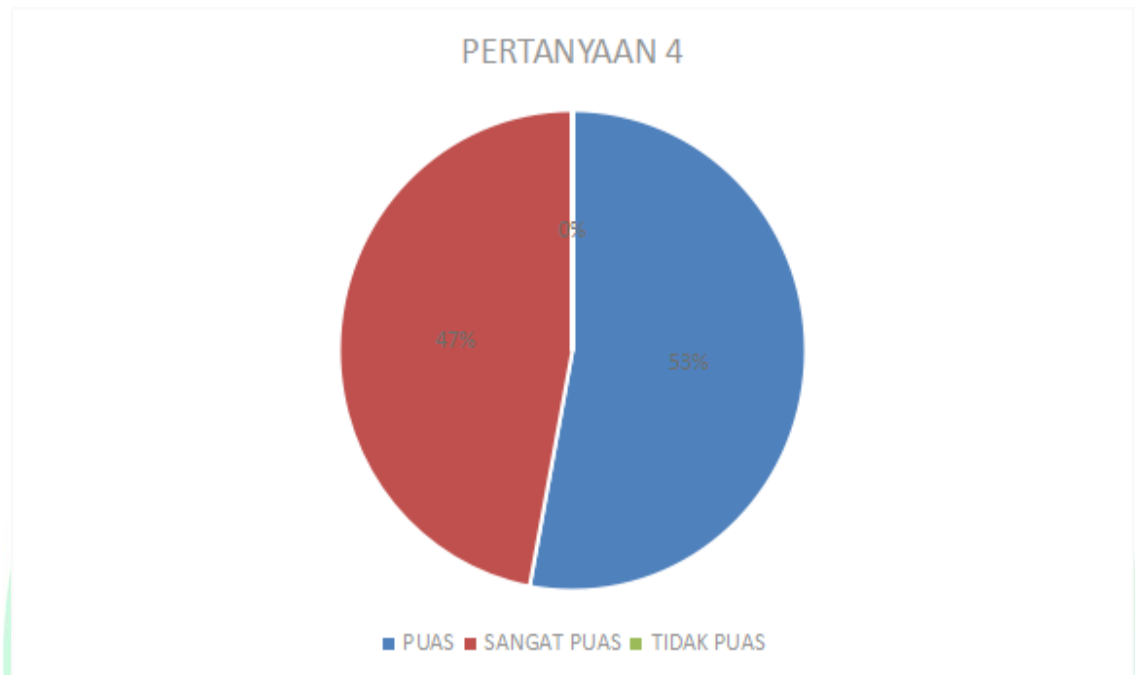


Merujuk pada hasil yang tergambar pada diagram lingkaran pertanyaan 3, sejumlah 62 % responden merasa puas dengan kelengkapan koleksi perpustakaan di Perpustakaan IPDN. Kelengkapan memiliki kata dasar lengkap yang memiliki arti segala sesuatu yang sudah di sediakan dan dilengkapi atau tidak memiliki kekurangan. Sedangkan koleksi adalah keseluruhan bahan pustaka yang berisi berbagai informasi, koleksi perpustakaan pada dasarnya adalah sekumpulan bahan pustaka, baik yang berbentuk bukan buku, yang dikelola sedemikian rupa oleh suatu perpustakaan untuk turut serta menjamin kelancaran dan keberhasilan kegiatan proses pembelajaran (Praswoto, 2013). Secara umum koleksi perpustakaan terdiri atas karya cetak dan karya non cetak. Karya cetak yang dimiliki oleh Perpustakaan IPDN terdiri atas buku, jurnal, laporan akhir/skripsi, dan koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, dan atlas. Sementara karya non cetak yang disediakan oleh Perpustakaan IPDN berupa karya dalam bentuk elektronik seperti jurnal elektronik, dan buku elektronik. Kesemua jenis koleksi perpustakaan dapat diakses secara terbuka kepada seluruh pemustaka. Kesemua jenis koleksi dapat dipinjam dan dibawa pulang, kecuali koleksi referensi dan koleksi laporan akhir/skripsi karena termasuk ke dalam jenis layanan perpustakaan yang tertutup.

Kemudahan Pemustaka Dalam Memperoleh Informasi. Perpustakaan IPDN juga melakukan penyebaran informasi kepada pemustaka baik dalam bentuk tatap muka maupun secara *online*. Lebih jelasnya hasil kepuasan pemustaka dapat dilihat pada diagram lingkaran pertanyaan 4 di bawah ini:

Diagram 4.

Dengan Berkunjung Ke Perpustakaan Anda Akan Memperoleh Informasi Yang Dibutuhkan?



Berdasarkan diagram lingkaran pertanyaan 4 di atas, sebesar 53 % responden merasa puas dan 47 % responden tidak puas dengan kemudahan pemustaka dalam memperoleh informasi. Merujuk pada hal tersebut, diperoleh informasi bahwa Perpustakaan IPDN perlu melakukan peningkatan dalam hal penyebaran informasi secara meluas. Perlu diperhatikan juga, bahwa informasi tidak hanya tersebar namun perlu dirasakan manfaatnya oleh pemustaka. Perpustakaan IPDN melakukan penyebaran informasi dalam rangka memberi kemudahan kepada pemustaka. Beberapa bentuk penyebaran informasi dapat diperoleh secara langsung pada saat pelayanan perpustakaan dimana ketika pemustaka tidak mengetahui cara mengakses katalog *online* atau saat pemustaka tidak menemukan koleksi yang dibutuhkan di dalam rak, atau pada saat pemustaka melakukan penelusuran informasi secara sederhana maupun kompleks, maka pustakawan memberikan informasi yang dibutuhkan secara langsung (tatap muka) kepada pemustaka di perpustakaan. Selain itu, Perpustakaan IPDN pun menyebarkan informasi layanan melalui pembuatan *flyer*, brosur, dan spanduk serta mengaktifkan media social Instagram dan *facebook* Perpustakaan IPDN.

Kemudahan Pencarian Buku Pada Rak Penyimpanan. Setelah koleksi perpustakaan diolah oleh pustakawan bagian Pengolahan Perpustakaan IPDN, maka selanjutnya koleksi perpustakaan dapat dilayankan kepada pemustaka dan koleksi perpustakaan dapat diakses melalui katalog *online* serta pemustaka dapat menemukan koleksi yang dibutuhkan pada rak buku yang disediakan.

Diagram 5.

Apakah Pencarian Buku di Rak Sudah Sesuai Sesuai Dengan Klasifikasinya?

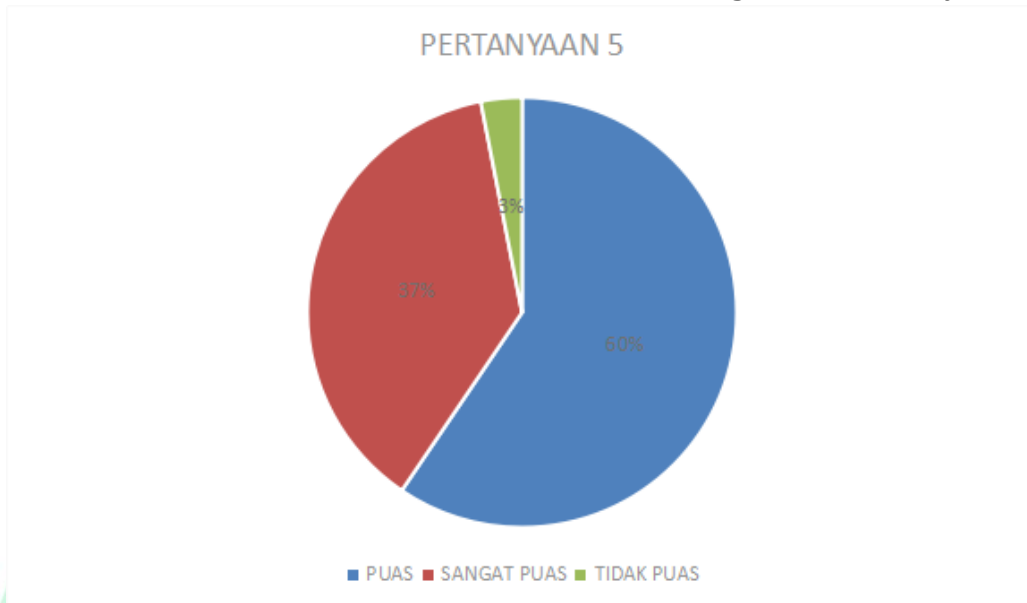
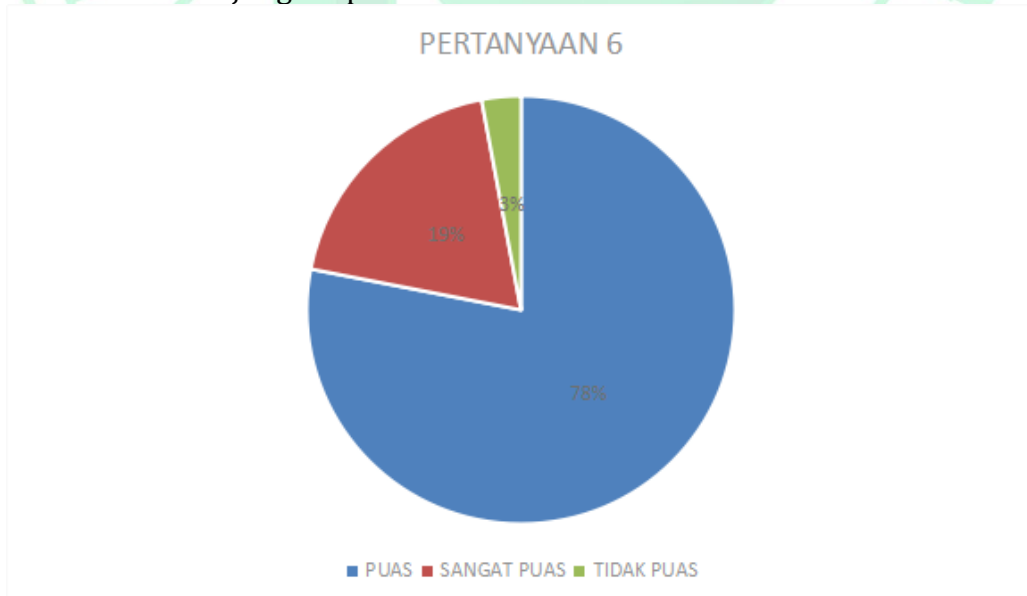


Diagram lingkaran pertanyaan 5 menunjukkan hasil bahwa responden yang merasa puas dengan kemudahan pencarian koleksi perpustakaan sebesar 60 % dan sejumlah 37 % responden merasa sangat puas. Namun, ada sebesar 3 % responden merasa tidak puas dengan kemudahan pencarian buku di rak buku. Dengan demikian, Perpustakaan IPDN perlu memperbaiki dan meningkatkan kegiatan *shelving* setelah koleksi perpustakaan dikembalikan oleh pemustaka, maka pustakawan perlu menata kembali secara rutin dan berkala koleksi tersebut ke dalam rak sesuai klasifikasinya.

Waktu Kunjungan Pemustaka. Hasil kepuasan pemustaka sesuai dimensi waktu kunjungan pemustaka dapat dilihat pada diagram lingkaran pertanyaan 6 di bawah ini:

Diagram 6.

Apakah Waktu Kunjung Perpustakaan Sesuai Kebutuhan Pemustaka?

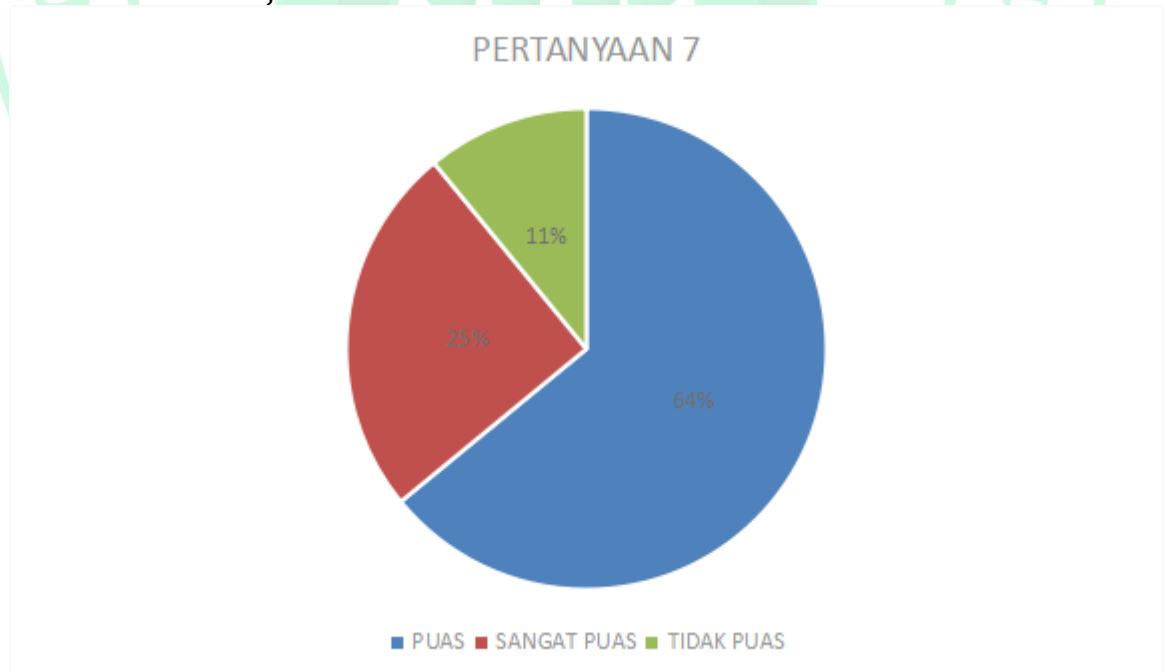


Merujuk pada diagram lingkaran pertanyaan 6 diketahui bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan waktu kunjungan pemustaka yang ditentukan oleh Perpustakaan IPDN (78 %). Terdapat 3 % responden yang masih tidak puas dengan waktu kunjung perpustakaan. Menurut penulis, Perpustakaan IPDN perlu melakukan evaluasi terhadap waktu kunjungan pemustaka dengan melakukan survey awal yang berkaitan dengan kebutuhan jam kunjung perpustakaan tersebut. Apabila merujuk pada Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi diketahui bahwa jam buka perpustakaan Perpustakaan menyediakan pelayanan kepada pemustaka paling sedikit 54 (lima puluh empat) jam kerja per minggu. Perpustakaan IPDN menetapkan jam layanan perpustakaan berdasarkan Peraturan Rektor IPDN Nomor 11 Tahun 2010 Tentang Peraturan Tata Tertib Pelayanan perpustakaan Institut pemerintahan Dalam Negeri yaitu jam layanan perpustakaan pada hari Senin s.d. Kamis, pukul 08.00-12.00 dan pukul 13.00-15.30 WIB sementara untuk hari Jumat, pukul 08.00-11.00 dan pukul 13.30-15.30 WIB. Merujuk hal tersebut jam layanan Perpustakaan IPDN adalah 36 jam kerja per minggu. Namun, pada hari-hari tertentu, Perpustakaan IPDN membuka jam layanan yang disesuaikan waktunya dengan kebutuhan pemustaka, yaitu saat Praja sedang melaksanakan Ujian Tengah/Akhir Semester atau Ujian Komprehensif Laporan Akhir/Skripsi. Pada saat melaksanakan jam tambahan layanan tersebut, maka jam kunjungan pemustaka dimulai pada pukul 08.00 WIB hingga pukul 21.00 WIB pada hari Senin s.d. Jum'at. Berdasarkan uraian di atas, maka menurut penulis, Perpustakaan IPDN perlu melakukan *update* jam layanan dengan menerbitkan dasar hukum terbaru yang memenuhi jam layanan sesuai Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Waktu Peminjaman. Hasil kepuasan pemustaka sesuai dimensi waktu peminjaman dapat dilihat secara jelas pada diagram lingkaran pertanyaan 7 di bawah ini:

Diagram 7.

Apakah Waktu Peminjaman Koleksi Memenuhi Kebutuhan Pemustaka?

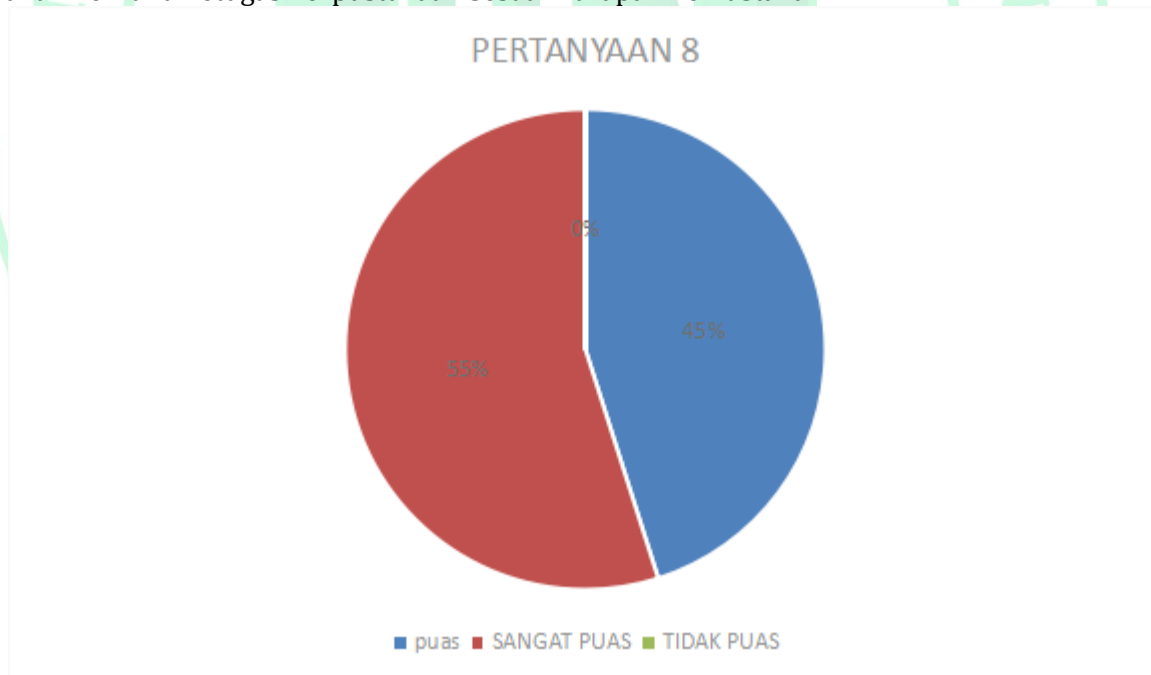


Merujuk diagram lingkaran pertanyaan 7 di atas, diketahui informasi bahwa responden yang merasa puas dengan waktu peminjaman koleksi perpustakaan sebesar 64 % dan 25 % responden merasa sangat puas. Namun masih ada 11 % responden yang merasa tidak puas dengan waktu peminjaman yang ditetapkan oleh Perpustakaan IPDN. Sebagaimana yang penulis uraikan sebelumnya bahwa tidak semua koleksi perpustakaan dapat dipinjam dan dibawa pulang oleh pemustaka, namun untuk koleksi perpustakaan seperti buku berbahasa Indonesia sesuai klasifikasi mulai dari klasifikasi karya umum (000) hingga sejarah dan geografi (900) dapat dipinjam dan dibawa pulang dengan ketentuan yang ditetapkan. Adapun ketentuan yang ditetapkan oleh Perpustakaan IPDN yaitu untuk Praja peminjaman buku selama 4 hari kerja dan untuk dosen selama 15 hari kerja. Apabila buku belum selesai dibaca maka pemustaka dapat melakukan perpanjangan peminjaman buku dengan cara membawa buku untuk diperpanjang ke pustakawan di bagian pelayanan Perpustakaan IPDN. Dalam rangka memenuhi kepuasan dan kebutuhan pemustaka, menurut penulis, Perpustakaan IPDN perlu melakukan evaluasi terkait dengan waktu peminjaman koleksi dengan melakukan survey kebutuhan waktu peminjaman koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Sikap Dan Perilaku Pustakawan. Hasil kepuasan pemustaka terhadap perilaku petugas perpustakaan terutama pustakawan dapat dilihat secara jelas pada diagram lingkaran pertanyaan 8. Sementara hasil kepuasan pemustaka terhadap sikap pustakawan dapat dilihat pada diagram lingkaran 10.

Diagram 8.

Apakah Perilaku Petugas Perpustakaan Sesuai Harapan Pemustaka?

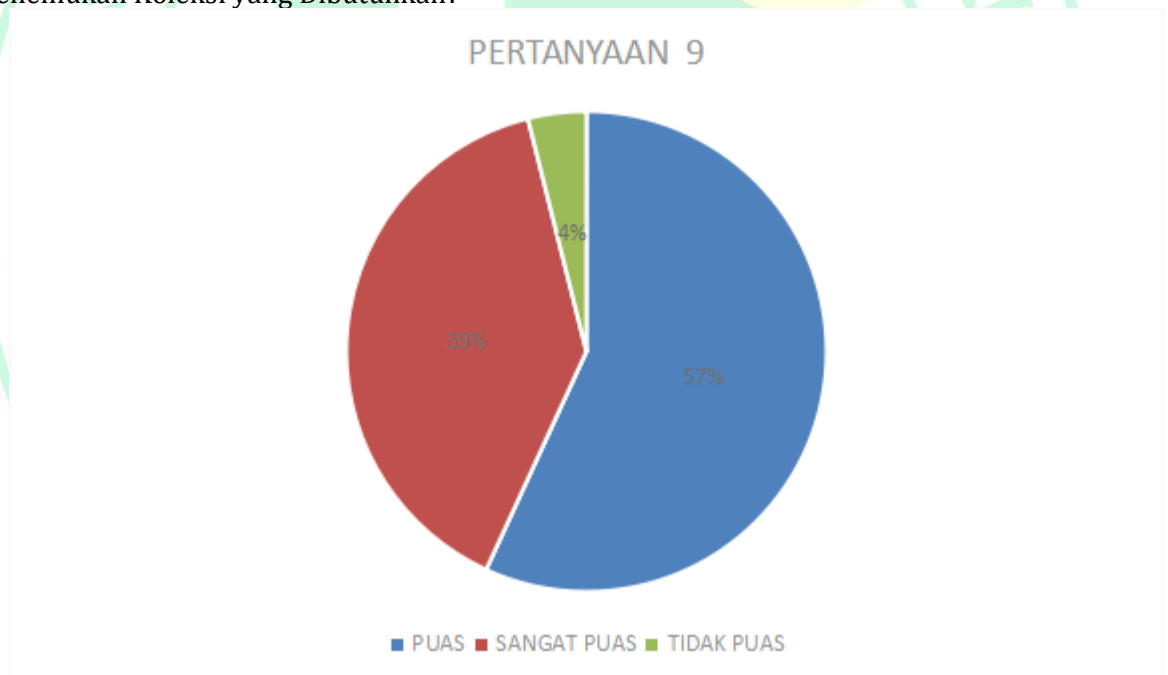


Perilaku petugas perpustakaan merupakan satu-satunya dimensi yang mendapatkan hasil sangat puas (55 %) yang lebih besar dibandingkan responden yang merasa puas (45 %). Menurut Azwar bahwa: perilaku dapat dilihat dari bentuk fisik dan non fisik. Perilaku dalam bentuk fisik berupa sikap dan tindakan sementara perilaku non fisik berupa pengetahuan, motivasi dan persepsi (Azwar, 2000). Merujuk pada hasil kepuasan pemustaka, dapat diketahui bahwa tidak ada responden yang tidak puas dengan perilaku

petugas perpustakaan terutama pustakawan dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka. Namun pustakawan perlu mempertahankan dan meningkatkan perilaku yang baik dan bijak agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Pustakawna perlu memperkaya pengetahuan dan wawasan agar pada saat berdiskusi dengan pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi atas permasalahan/kesulitan dari pemustaka. Pustakawan juga bisa membiasakan untuk melakukan senyum, salam, dan santun (3 S) kepada pemustaka sebagaimana yang ditegaskan dalam hasil penelitian bahwa “perilaku pustakawan informan atau pustakawan di perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa sudah menjaga sikap dasar pustakawan dalam hal hubungan dengan pemustaka dengan selalu menerapkan 3S senyum, sopan, santun” (Safri, 2017). Pustakawan juga perlu memberikan motivasi kepada pemustaka untuk terus meningkatkan wawasan/pengetahuan serta meningkatkan gemar membaca dan menulis agar, apabila diperlukan pustakawan dapat memberikan pendampingan bagaimana cara menulis yang baik kepada pemustaka terutama bagi pemustaka yang sedang membutuhkan informasi tersebut.

Diagram 9.

Apakah Petugas Perpustakaan Membantu Pencarian Apabila Pemustaka Belum Menemukan Koleksi yang Dibutuhkan?

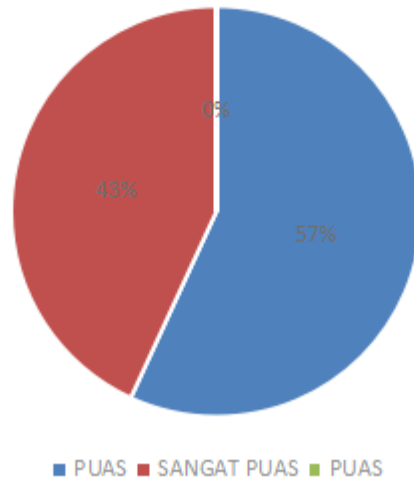


Merujuk pada diagram lingkaran 9 diketahui informasi bahwa sejumlah 57 % responden merasa puas dengan bantuan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dalam menemukan buku atau koleksi perpustakaan yang dibutuhkan pemustaka. Sejumlah 39 % responden merasa sangat puas dan 4 % responden merasa tidak puas. Menurut penulis pustakawan perlu melakukan evaluasi mengapa ada 4 % responden yang merasa tidak puas dan melakukan perbaikan serta meningkatkan kegiatan *shelving* agar dapat dijadwalkan secara rutin dan berkala terkait koleksi perpustakaan yang ada. Dengan demikian, pustakawan dapat membantu penemuan koleksi buku sehingga dapat memudahkan pemustaka.

Diagram 10.

Bagaimana Sikap Petugas Perpustakaan Dalam Pelayanan Memenuhi Harapan Pemustaka?

PERTANYAAN 10



Merujuk pada diagram lingkaran pertanyaan 10 diketahui informasi bahwa 57 % responden merasa puas dengan sikap petugas perpustakaan terutama pustakawan dalam hal pelayanan. Sikap pustakawan dapat dilihat dari sikap ramah pustakawan, sikap terampil pustakawan, sikap tanggung jawab pustakawan, sikap daya tanggap pustakawan dan sikap peduli pustakawan (Lukito & Utomo, n.d.). Pustakawan pada bidang Pelayanan Perpustakaan IPDN telah berupaya memberikan sikap terbaik agar dapat mewujudkan pelayanan prima kepada pemustaka. Walaupun dalam hasil survey tidak ada responden yang merasa tidak puas dengan sikap petugas perpustakaan dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan, namun menurut penulis, pustakawan perlu mempertahankan dan meningkatkan sikap ramah. Terampil, tanggung jawab, daya tanggap dan peduli kepada pemustaka. Tidak perlu menunggu pemustaka mendatangi pustakawan, namun jika pustakawan melihat pemustaka yang kebingungan atau kesulitan dalam mencari koleksi perpustakaan, maka pustakawan dapat mendatangi pemustaka dan menawarkan untuk memberikan bantuan/bimbingan pemustaka. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari Mujab, Setyadi dan Rukyah pada tahun 2015 bahwa persepsi pemustaka tentang sikap penuh pertolongan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan membantu pemustaka yang terlihat kesulitan dengan cara mendatangi dengan menawarkan bantuan seperti cara menggunakan ensiklopedia, kamus, ataupun koleksi rujukan lainnya (Mujab et al., 2015).

Diskusi Temuan Utama Penelitian. Berdasarkan uraian yang telah penulis sampaikan di atas, terdapat beberapa dimensi yang memerlukan perbaikan dan peningkatan dalam memenuhi kepuasan pemustaka perpustakaan IPDN. Mewujudkan kepuasan pemustaka menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi. Mengingat pemustaka merupakan obyek dari pelayanan perpustakaan. Kepuasan pemustaka tidak akan dapat terwujud tanpa peran dari pustakawan. Sebagaimana pendapat Widyawan bahwa pustakawan memiliki fungsi untuk membimbing, membantu pemustaka sesuai dengan pemintaannya, memilih sumber informasi yang baik serta melakukan promosi perpustakaan (Widyawan, 2012). Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa terdapat dimensi yang perlu melakukan perbaikan yaitu dimensi jenis koleksi, kelengkapan koleksi, pencarian buku di rak, waktu kunjungan dan waktu

peminjaman. Sementara perilaku dan sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan termasuk ke dalam dimensi yang memerlukan peningkatan karena pada dimensi perilaku pustakawan menjadi satu-satunya dimensi yang memperoleh asil responden sangat puas yang lebih besar daripada responden yang merasa puas. Dimensi lainnya yaitu alat penelusuran koleksi, kemudahan pemustaka memperoleh informasi juga termasuk ke dalam aspek yang memerlukan peningkatan. Hal ini sejalan dengan penelitian Islamy, bahwa urutan tertinggi kepuasan pemustaka, selain dimensi sarana perpustakaan, juga diikuti dengan dimensi kinerja petugas dalam pelayanan, kualitas dan akses informasi.

Sikap dan perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka merupakan salah satu faktor penentu dalam kepuasan pemustaka. Sikap dan perilaku pustakawan di Perpustakaan IPDN menunjukkan hasil kepuasan pemustaka yang tidak memperoleh hasil tidak puas dari responden. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan di Perpustakaan IPDN berkomitmen untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Sejalan dengan penelitian Rusdin bahwa dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka yaitu sebesar 76,70 %. Secara umum hasil penelitian ini akan dapat melengkapi hasil penelitian terdahulu. Penulis berhadap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada bidang studi keilmuan perpustakaan, dan dapat memberikan manfaat bagi Perpustakaan IPDN dalam melihat gambaran umum terkait dengan hasil survey kepuasan pemustaka.

IV. KESIMPULAN

Merujuk pada uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa pemustaka IPDN merasa puas dengan alat penelusuran koleksi, jenis koleksi, kelengkapan koleksi, kemudahan pemustaka dalam memperoleh informasi, kemudahan pencarian buku di rak, waktu kunjungan pemustaka, sikap dan perilaku pustakawan, dan waktu peminjaman yang disediakan oleh Perpustakaan IPDN. Saran penulis untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pemustaka, maka Perpustakaan IPDN perlu melakukan survey kebutuhan jenis koleksi perpustakaan, memperbaharui peraturan tertulis berkaitan dengan jam layanan perpustakaan, menambah waktu peminjaman koleksi perpustakaan yang dapat dipinjam dan dibawa pulang, serta menetapkan jadwal *shelving* secara rutin dan berkala.

Diskusi Keterbatasan Penelitian. Keterbatasan dari penelitian ini adalah penulis belum melakukan penyebaran angket kepada pemustaka selain Praja IPDN. Mengingat pemustaka di Perpustakaan IPDN tidak hanya terdiri dari Praja IPDN, melainkan juga dosen dan civitas akademika IPDN lainnya. Dengan demikian, gambaran kepuasan pemustaka dari lingkup keseluruhan kategori pemustaka belum tergambar.

Diskusi Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian pada lokasi perpustakaan perguruan tinggi lainnya, atau dapat juga dilanjutkan dalam penelitian di Perpustakaan IPDN, karena penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan yang lebih komprehensif dan mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Perpustakaan IPDN Jatinangor beserta para pustakawan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta kepada seluruh responden dalam penelitian ini yang telah memberikan waktu untuk mengisi angket penelitian.

VI. DAFTAR REFERENSI

- Azwar, S. (2000). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurangnya*. Pustaka Pelajar.
- Harmoko, S. (2017). *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi) Vol. 2 No. 2 Tahun 2017 ISSN (online): 2528-021X*. 2(2), 164–188.
- Irianti, P. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 47. <https://doi.org/10.22146/bip.16757>
- Islamy, M. (2016). Analisis tingkat kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+tm: studi deskriptif di perpustakaan pusat institut teknologi bandung. *EduLib*, 1(75), 1–11. <https://core.ac.uk/download/pdf/78372303.pdf>
- Lasa. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book Publisher.
- Lukito, O., & Utomo, A. (n.d.). *Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas*. <https://media.neliti.com/media/publications/101258-ID-analisis-sikap-pustakawan-referensi-dala.pdf>
- Mujab, A. I., Setyadi, A., & Rukiyah, R. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 113–119.
- Nazir, M. (2011). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Praswoto, A. (2013). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Diva Press.
- Purwanggono, B., Pujotomo, D., & Sigiyo, N. (2017). *Pemustaka Dengan Standar Nasional Perpustakaan*. 6, 1–10. <https://media.neliti.com/media/publications/187913-ID-evaluasi-kualitas-pelayanan-perpustakaan.pdf>
- Rachmadita, R. N., & Arninputranto, W. (2018). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performace analysis. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(2), 214. <https://doi.org/10.22146/bip.32602>
- Rahayuningsi, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+Tm*. Graha Ilmu.
- RAKIB, F. (2013). KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING TERAPUNG (STUDI KASUS DI KOTA TERNATE). *Journal*, 11(4). <https://media.neliti.com/media/publications/94781-ID-kepuasan-pemustaka-terhadap-layanan-perp.pdf>
- RI, P. N. (2010). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Perpustakaan Nasional RI. http://ppid.perpusnas.go.id/upload/regulasi/094607-UU_No_43_tahun_2007_tentang_Perpustakaan.pdf
- Rusdin. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di upt perpustakaan universitas tadulako. *Jurnal Katalogis*, 5(11), 65–77.
- Safri. (2017). *PERILAKU PUSTAKAWAN DALAM PELAYANAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PATRIA ARTHA KABUPATEN GOWA [UIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR]*. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/8662/1/SAFRI.pdf>
- Widyawan, R. (2012). *Pelayanan Referensi Berawal dari Senyuman*. Bahtera Ilmu.