



Oleh: Fathmi¹

Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI

ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan melalui pengembangan layanan dilaksanakan oleh Bidang Layanan Koleksi Umum dalam rangka mencapai layanan prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum dilaksanakan kajian pemustaka. Penelitian terdiri atas 4 (empat) dimensi layanan, yaitu koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, pustakawan, serta sarana dan prasarana perpustakaan. Keempat unsur tersebut diurai menjadi 17 indikator yang terdiri atas 40 pertanyaan. Analisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk tabulasi frekuensi, berikutnya dilakukan analisis deskriptif dengan menghitung presentase dari masing-masing frekuensi dan selanjutnya diinterpretasikan secara logis. Untuk mendapatkan kesimpulan dari masing-masing indikator dilakukan analisis dengan metode rating scale. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka puas terhadap: 1) dimensi koleksi di Bidang Layanan Umum (70,54%); 2) dimensi layanan di Bidang Layanan Umum (74,75%); 3) dimensi Pustakawan di Bidang Layanan Umum (76,88%). Terhadap sarana dan prasarana di Bidang Layanan Umum, responden puas (64,22%.) namun tingkat kepuasannya belum signifikan.

Kata kunci: Layanan, layanan prima, kepuasan pemustaka

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 4 menyatakan bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Undang-undang juga memberikan penjelasan tentang layanan perpustakaan (pasal 14) yaitu layanan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka (ayat 1); dan ayat (4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Berdasarkan undang-undang tersebut terlihat bahwa tujuan akhir dari layanan perpustakaan

adalah kepuasan pemustaka. Setiap perkembangan yang dilakukan ditujukan untuk kepentingan pemustaka sehingga kepuasan pemustaka tercapai.

Kepuasan pemustaka dapat dicapai ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka atau minimal mendapatkan solusi dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Pemustaka yang puas akan loyal dan datang terus ke perpustakaan. Pemustaka seperti itulah yang diharapkan oleh setiap perpustakaan karena itu artinya pengembangan yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Banyak hal yang dapat mendukung tercapainya kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Tidak hanya keberadaan koleksi, akan tetapi juga tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung pemenuhan

¹ Pustakawan Madya di Perpustakaan Nasional RI

kebutuhan informasi pemustaka. Interaksi dari pustakawan juga mempengaruhi tingkat kepuasan pemustaka. Pengembangan hal-hal yang mempengaruhi tercapainya kepuasan pemustaka tersebut di atas harus dilakukan secara bersamaan sehingga saling mendukung satu sama lain.

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemustaka yang dinamis serta mencapai kepuasan pemustaka, Perpustakaan Nasional RI terus mengembangkan layanannya melalui strategi-strategi yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi serta anggaran. Peningkatan kualitas pustakawan, penambahan keragaman koleksi, perbaikan sarana dan prasarana, pengembangan teknologi, serta perbaikan bisnis proses yang berhubungan dengan layanan perpustakaan. Strategi lainnya yang juga dilakukan adalah kegiatan *stock opname* yang rutin dilakukan, pengembangan fasilitas-fasilitas yang ada sehingga Perpustakaan Nasional RI dapat dijangkau oleh siapa pun dan dari manapun dengan mudah.

Dalam meningkatkan kualitas layanan dan mencapai kepuasan pemustaka, Perpustakaan Nasional RI melalui Bidang Layanan Koleksi Umum (selanjutnya disingkat LKU) dikelompokkan menjadi 12 (dua belas) layanan yang secara garis besar dapat dibedakan menjadi dua kelompok besar, yaitu kelompok layanan koleksi dan non-koleksi. Layanan koleksi meliputi layanan majalah, surat kabar, buku teks, dan buku referensi, sedangkan layanan non-koleksi meliputi layanan keanggotaan, layanan katalog, Perpustakaan Elektronik Keliling (selanjutnya disebut Pusteling), dan layanan informasi dan kunjungan. Setiap kelompok layanan berjalan dengan SOP masing-masing.

Peningkatan layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Umum, Perpustakaan Nasional RI, meliputi aspek pemanfaatan teknologi informasi terkini di bidang perpustakaan. Saat ini, koleksi buku di Bidang Layanan Koleksi Umum telah dilengkapi *Radio Frequency Identification* (RFID). Pemasangan RFID dalam koleksi buku Bidang LKU diharapkan dapat mempermudah dan mempersingkat waktu layanan sehingga kepuasan pemustaka tercapai. Selain RFID, saat ini pun telah dibangun *call center* yang dapat menerima dan menjawab berbagai pertanyaan masyarakat tentang layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI. Perpustakaan Nasional RI juga telah menambah armada Pusteling agar dapat memberikan layanan perpustakaan elektronik kepada lebih banyak masyarakat. Berbagai upaya dan peningkatan layanan perpustakaan dan informasi tersebut perlu dievaluasi untuk peningkatan kualitas layanan yang berkesinambungan. Untuk itu, Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI, melakukan kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI.

Perumusan Masalah

Bertolak dari permasalahan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dapat dirumuskan "Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI"

Tujuan dan manfaat kajian

Tujuan kajian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, pustakawan, dan sarana prasarana perpustakaan di Perpustakaan Nasional RI.

Manfaat kajian:

1. Sebagai bahan evaluasi dan koreksi terhadap kinerja layanan informasi dalam rangka pelayanan prima kepada pemustaka.
2. Sebagai dasar pengembangan layanan jasa perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI, agar koleksi Perpustakaan Nasional RI diketahui dan dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka.
3. Meningkatkan kuantitas pengunjung Perpustakaan Nasional RI, terutama pengguna jasa layanan perpustakaan dan informasi;
4. Sebagai pedoman dalam mengolah beberapa kebijakan yang mendukung tujuan utama berdasarkan hasil kajian dan sebagai pedoman dalam pembuatan kebijakan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI.

TINJAUAN LITERATUR

Pengertian Pemustaka

Menurut UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Sulistyio-Basuki (1990: 5) mengatakan pemustaka atau "user" adalah orang-orang yang memakai atau menggunakan perpustakaan. Sedangkan Fothergill (1995: 22) mengatakan pemustaka bisa digolongkan menjadi *client* dan *non-client* atau dapat disebut anggota dan bukan anggota. Sementara itu, Foskett (1984: 36) mendefinisikan pemustaka adalah seseorang yang berhubungan dengan perpustakaan dalam rangka mencari informasi yang diperlukan. untuk keperluan khusus. Pemustaka merupakan unsur penting dalam rancang bangun, evaluasi, penyempurnaan, adaptasi, stimulasi,

dan persiapan sistem informasi, termasuk perpustakaan sebagai sistem informasi. Kemp (1990: 33) menjelaskan bahwa sistem informasi didirikan untuk pemustaka. Istilah pemustaka mengacu pada seseorang yang menggunakan buku, majalah atau koleksi perpustakaan (Chowdury, 1993: 5).

Pemustaka merupakan representasi perubahan dinamis. Mereka berkembang sesuai perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi. Pemikiran mereka berkembang ke dalam beberapa tahapan, mulai dari penglihatan, penilaian, penerimaan, pengayaan, kepercayaan, keyakinan, sampai pada pengembangan pribadi (Moore, 1981: 85). Cara terbaik untuk memahami bagaimana kebutuhan informasi pemustaka, bagaimana memenuhinya secara tepat dan apakah tercapai layanan prima atau tidak adalah dengan melakukan kajian, baik yang bersifat kuantitatif maupun kualitatif. Dari hasil kajian dapat diketahui apakah layanan perpustakaan yang kita berikan kepada pemustaka telah dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka secara memuaskan atau belum.

Pengertian Kepuasan Informasi

Menurut Kotler (2002: 42), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan konsumen. Apabila kinerja di bawah harapan, maka konsumen akan kecewa dan tidak puas. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas.

Nilai harapan	>	Kinerja	→	Pelanggan tidak puas
Nilai harapan	=	Kinerja	→	Pelanggan puas
Nilai harapan	<	Kinerja	→	Pelanggan sangat puas

Nilai harapan konsumen dapat terbentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari teman dan kerabat serta janji dan informasi pemasaran yang diperolehnya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, tidak sensitif terhadap harga produk dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Konsep ini dapat digunakan untuk mengukur kepuasan informasi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Kinerja yang baik dari layanan perpustakaan (layanan prima) akan meningkatkan tingkat kepuasan informasi pemustaka, begitu pula sebaliknya. Pemustaka yang puas akan loyal kepada institusi perpustakaan dan memberi komentar yang baik tentang perpustakaan. Pemustaka

yang puas merupakan tanda tercapainya layanan prima perpustakaan.

Layanan prima dapat tercipta bila keseluruhan sistem informasi perpustakaan berhasil berjalan secara prima pula. Menurut Setyo (1997: 26), untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi, kepuasan informasi pemakai menjadi ukuran pengganti yang paling banyak digunakan. Alasan yang mendasari pernyataan tersebut adalah:

1. "Kepuasan" atau "*satisfaction*" mempunyai suatu *face validity* dengan derajat tinggi. Artinya kepuasan pemakai sulit untuk diingkari mengingat keberhasilan suatu sistem terjadi jika pemakainya menyatakan menyukainya.
2. Pengembangan instrumen serta turunannya, menyediakan suatu alat yang *reliable* untuk mengukur kepuasan dan untuk membuat perbandingan antar studi.
3. Kepuasan digunakan sebagai ukuran pengganti keberhasilan sistem karena hampir semua ukuran lain mempunyai kelemahan dari segi konseptual dan secara empirik sulit diperoleh.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemakai terhadap keefektifan sistem informasi dapat dianggap sebagai ukuran pengganti terhadap keberhasilan sistem informasi. Persepsi pemakai terhadap keefektifan sistem informasi ini dapat dimasukkan ke dalam kategori *user satisfaction* dan *individual impact* pada taksonomi DeLone dan McLean (1992). Kategori *user satisfaction* berkaitan dengan kepuasan informasi pemakai (*user information satisfaction* = kepuasan informasi pemustaka) dan *individual impact* berkaitan dengan dampak atau manfaat (*usefulness*) informasi terhadap perilaku pemakai.

Menurut Ives et al. (1983) dalam Setyo (1997: 27), perkembangan studi tentang kepuasan informasi pemustaka dapat ditelusuri ke belakang sampai hasil kerja Cyert and March (1963). Mereka berpendapat bahwa suatu sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai akan meningkatkan kepuasan (*satisfaction*) pemakai terhadap sistem tersebut. Namun, jika sistem tidak menyediakan informasi yang dibutuhkan maka pemakai akan mengalami kekecewaan dan akan mencari alternatif lain. Jika dilihat dari sisi penerapan dalam lingkungan praktek, maka kepuasan informasi pemustaka dapat digunakan oleh para profesional atau pengambil keputusan dalam organisasi untuk mengevaluasi kinerja sistem informasi suatu organisasi.

Pengukuran terhadap kepuasan informasi pemustaka ditujukan untuk memenuhi dua kebutuhan, yaitu kebutuhan peneliti dan kebutuhan praktisi. Pemenuhan kebutuhan pertama ditujukan untuk menyediakan evaluasi sumatif bagi peneliti, sedangkan kebutuhan kedua ditujukan untuk menyediakan evaluasi formatif bagi praktisi. Yang dimaksud dengan evaluasi sumatif adalah kajian terhadap generalisasi hubungan antara kepuasan informasi pemustaka dengan Dimensi-Dimensi lain. Informasi yang diperoleh dari kajian tersebut akan menambah pemahaman terhadap lingkungan sistem informasi tersebut. Sedangkan yang dimaksud dengan evaluasi formatif adalah kajian terhadap kepuasan informasi pemustaka sebagai mekanisme catubalik (*feedback*) dalam rangka mengetahui persepsi pemakai terhadap kelebihan dan kekurangan suatu sistem informasi. Kelebihan sistem informasi akan digunakan untuk penguatan (*reinforcement*) dan pengenalan (*recognition*), sedangkan kekurangan

sistem informasi menjadi dasar untuk melakukan perbaikan (*restoration*).

Pengukuran Kepuasan Informasi Pemustaka

Komponen kepuasan informasi pemustaka merupakan komponen tak berwujud (*intangible*). Ia tidak dapat dipegang secara fisik namun dapat dirasakan keberadaannya. Begitu pula dengan sektor perpustakaan yang merupakan sektor jasa dimana perpustakaan memberikan layanan atau jasa informasi kepada pemustakanya.

Menurut Payne (1993: 9) dalam Yasintha (2003: 28), terdapat empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam bidang jasa, yaitu:

1. Tidak berwujud: jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud;
2. Heterogenitas: jasa merupakan Dimensi non-standar dan sangat bervariasi;
3. Tidak dapat dipisahkan: jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut;

4. Tidak tahan lama: jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan.

Sutarno (2006: 254) mengatakan sejatinya jasa perpustakaan menempati posisi strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Untuk membentuk perpustakaan masa depan yang mampu menjalankan posisi strategis tersebut, diperlukan peningkatan layanan perpustakaan dan informasi, perubahan terhadap kondisi fisik perpustakaan, selain juga perubahan pemahaman akan peran, tugas dan fungsi perpustakaan, sikap dan perilaku pengelola perpustakaan, citra dan kinerja perpustakaan serta perilaku pemustaka itu sendiri.

Untuk membentuk perpustakaan masa depan yang mampu menjalankan posisi strategis dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, perlu dilakukan pengukuran atas keberhasilan sistem informasi. Pengukuran keberhasilan sistem informasi, termasuk di dalamnya sistem informasi perpustakaan,



tidaklah mudah. Hal ini terutama disebabkan adanya perbedaan persepsi tentang nilai (*value*) atau keefektifan (*effectiveness*) suatu sistem informasi.

Untuk memudahkan pengukuran keberhasilan sistem informasi dalam organisasi, DeLone dan McLean (1992) dalam Setyo (1997: 19) membuat taksonomi keberhasilan sistem informasi yang terdiri dari 6 kategori keberhasilan, yaitu:

1. *System quality*, yaitu: pengukuran terhadap sistem pengolahan informasi itu sendiri;
2. *Information quality*, yaitu: pengukuran tentang keluaran sistem informasi;
3. *Use*, yaitu: konsumsi atau penggunaan informasi oleh penerima terhadap keluaran suatu sistem informasi;
4. *User satisfaction*, yaitu: respon pengguna informasi terhadap penggunaan keluaran suatu sistem informasi;
5. *Individual impact*, yaitu: efek atau dampak informasi pada perilaku penerima informasi;
6. *Organizational impact*, yaitu: efek atau dampak informasi pada organisasi.

METODOLOGI KAJIAN

Desain/Rancangan Kajian

Kajian ini adalah kajian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran keadaan yang sebenarnya melalui pengolahan dan analisis data secara sederhana (Sonhaji, 1994:69). Hasil pengolahan dan analisis data dituangkan dalam tabel dan selanjutnya diberikan interpretasi secara logis.

Objek Kajian

Objek dalam kajian ini adalah pemustaka yang memanfaatkan

jasa, sarana dan prasarana yang disediakan Perpustakaan Nasional RI.

Lokasi dan Waktu Kajian

Kajian pengukuran tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi dilakukan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI yang berlokasi di Jalan Salemba Raya No. 28A Jakarta Pusat dan Jalan Medan Merdeka Selatan No. 11 Jakarta Pusat. Adapun waktu penyelenggaraannya kegiatan ini dimulai pada bulan Juni 2011 s.d. November 2011 dengan tahapan sebagai berikut:

Populasi dan Sampel

Populasi dalam kajian ini adalah pemustaka yang datang dan memanfaatkan layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum. Untuk menentukan jumlah populasi di Perpustakaan Nasional RI tidaklah mudah, karena setiap hari ada saja anggota atau pemustaka baru. Sebagai gambaran, jumlah anggota perpustakaan sampai dengan bulan Juni 2012 = 30.608 orang (sumber: <http://keanggotaan.pnri.go.id/statistik>), dan pengunjung Layanan Perpustakaan Nasional RI tahun 2011 berjumlah 43.054 orang.

Karena jumlah populasi cukup banyak, maka jumlah tersebut perlu diperkecil dengan jalan pengambilan sampel. Pengambilan sampel dalam kajian ini menggunakan teknik aksidental dengan sampel probabilitas, yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak. Setiap unit dalam sebuah populasi dianggap memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih. Setiap orang yang ditemui pada saat kajian dapat dijadikan sampel (Pendit, 2003; 16). Untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Taro Yamane.

Untuk Pengumpulan data kajian Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Bidang Layanan Koleksi Umum, disebarakan 350 kuesioner. Pengumpulan data dilakukan selama bulan Juli s.d. Agustus 2012. Dari 350 kuesioner yang disebarakan, 305 kuesioner kembali. Dari 305 kuesioner yang kembali sebagian besar responden mengisi dengan lengkap dengan rincian:

Dimensi Kajian

Dimensi yang diteliti dalam kajian ini adalah kepuasan pemustaka Bidang Layanan Koleksi Umum yang ditinjau dari empat aspek layanan



perpustakaan, yaitu:

- 1) Koleksi perpustakaan, 2) Layanan perpustakaan, 3) Pustakawan, dan 4) Sarana dan prasarana perpustakaan.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kajian ini menggunakan metode wawancara dan angket (kuesioner), yaitu daftar pertanyaan yang sudah dirancang sedemikian rupa untuk mendapatkan data tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang telah diterima atau dirasakan oleh responden yang terpilih sebagai sampel. Penarikan sampel dan polulasi dilakukan secara *stratified random sampling* (pengambilan sampel secara acak). Wawancara dilakukan khusus kepada peneliti yang ditemui di Kelompok Layanan Koleksi Surat Kabar Terjilid dan Koleksi Majalah Terjilid Bidang Layanan Koleksi Umum. Pertanyaan dituangkan dalam angket (kuesioner) sebanyak 40 butir.

Analisis Data

Kajian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. Data disajikan dalam bentuk tabulasi frekuensi, selanjutnya dilakukan analisis deskriptif dengan menghitung persentase dari masing-masing frekuensi dan selanjutnya diinterpretasikan secara logis. Untuk mendapat kesimpulan bagi masing-masing indikator dilakukan analisis dengan metode *rating scale*.

HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN

Penyajian data dimulai dengan uraian data yang disajikan dalam bentuk tabulasi data yang diolah setelah melalui proses pengkodean dan penghitungan. Data tersebut dikelompokkan dalam 5 item yang diperoleh dari hasil

jawaban responden. Kelima item tersebut adalah, profil responden, koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, pustakawan, serta sarana dan prasarana perpustakaan. Dimensi koleksi perpustakaan terdiri atas 4 indikator, yaitu indikator ketersediaan koleksi; kelengkapan koleksi; kemutakhiran koleksi, dan digitalisasi. Dimensi layanan perpustakaan terdiri atas 3 indikator, yaitu indikator sistem layanan; kemudahan layanan; kecepatan dan ketepatan layanan. Dimensi pustakawan terdiri atas 5 indikator, yaitu indikator wawasan pengetahuan pustakawan; sikap dan perilaku pustakawan; kecepatan dan ketepatan pustakawan dalam melayani; penampilan, kerapian, dan kesopanan; dan ketepatan waktu dalam bertugas. Dimensi sarana dan prasarana perpustakaan terdiri atas 5 indikator yaitu, indikator sarana penitipan barang (*locker*); sarana penelusuran; sarana ruang baca; sarana foto kopi dan pemindai (*scanning*); serta rambu-rambu.

Untuk memudahkan pengolahan data kedua belas kelompok layanan yang ada di LKU di bagi menjadi : 1) Berkala Mutakhir; 2) Monograf; 3) Skaterjil/Materjil (Surat Kabar Terjilid dan Majalah Terjilid); 4) Layanan Terbuka; 5) Informasi Dan Kunjungan; dan 6) Katalog.

Tingkat kepuasan pemustaka dikelompokkan menjadi dua tingkat, yaitu: 1) Puas; dan 2) Tidak puas. Level Puas meliputi rentang prosentase 51% - 100% dan level Tidak Puas meliputi rentang prosentase 0% - 50%. Kajian meliputi empat dimensi layanan, yaitu: 1) koleksi perpustakaan; 2) layanan perpustakaan; 3) pustakawan; 4) sarana dan prasarana perpustakaan.

Berikut adalah hasil kajian pengukuran tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI .

1. Profil Pemustaka di Bidang Layanan Koleksi Umum

- a. **Berdasarkan Keanggotaan**
 - 79,5% pemustaka di Bidang Layanan Koleksi Umum telah menjadi anggota perpustakaan.
 - Prosentase ini tidak menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan status keanggotaan mereka
- b. **Berdasarkan Jenis Kelamin**
 - 47,08% pemustaka di Bidang Layanan Koleksi Umum laki-laki
 - 52,92% pemustaka di Bidang Layanan Koleksi Umum perempuan
 - Prosentase ini tidak menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan jenis kelamin
- c. **Berdasarkan Pekerjaan**
 - Keterangan: Kriteria Umum meliputi pengusaha, pedagang, IRT, tidak bekerja).
 - 3,28% pemustaka adalah siswa
 - 64,92% pemustaka adalah mahasiswa
 - 21,28% pemustaka adalah peneliti
 - 18,36% pemustaka adalah umum
 - 4,92% pemustaka adalah karyawan
 - Data ini tidak menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan tingkat pendidikan mereka.

d. **Berdasarkan Pendidikan**

- 12,46% pemustaka berpendidikan SMTA
- 17,05% pemustaka berpendidikan Diploma
- 54,75% pemustaka berpendidikan S1
- 7,87% pemustaka berpendidikan S2
- 7,87% pemustaka berpendidikan S3
- Data ini tidak menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan tingkat pendidikan mereka.

2. **Tingkat Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Empat Dimensi Layanan Perpustakaan di Bidang Layanan Koleksi Umum**

a. **Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Koleksi**

No	Indikator Tingkat Kepuasan Pemustaka	Persentase Tingkat Kepuasan Pemustaka		Kesimpulan
		Tertinggi (%)	Terendah (%)	
1.	Ketersediaan koleksi	91	72,6	Puas
2.	Kelengkapan nomor terbit surat kabar dan majalah	100	69	Puas
3.	Digitalisasi koleksi	70	-	Puas
4.	Kemutakhiran koleksi	91	71,12	Puas
5.	Koleksi memenuhi kebutuhan informasi pemustaka	86,04	56	Puas

Catatan:

- Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi koleksi di Bidang Layanan Umum adalah 70,54%.
- Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka puas terhadap koleksi di Bidang Layanan Umum (lebih dekat kepada 100% = puas).

b. **Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan**

No	Indikator Tingkat Kepuasan Pemustaka	Persentase Tingkat Kepuasan Pemustaka		Kesimpulan
		Tertinggi (%)	Terendah (%)	
1.	Peraturan jam buka dan jam tutup layanan	79,07	69	Puas
2.	Tata tertib layanan	100	87	Puas
3.	Kecepatan akses internet melalui <i>Wi-fi/hotspot</i>	85	73,97	Puas
4.	Pendaftaran keanggotaan	100	79,45	Puas
5.	Kecepatan memperoleh koleksi	88,37	67,12	Puas
6.	Informasi yang diperoleh relevan dan akurat	100	76,71	Puas
7.	Kesesuaian alternatif pengganti	100	76,71	Puas

Catatan:

- Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi layanan di Bidang Layanan Umum 74,75%.
- Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka puas terhadap layanan di Bidang Layanan Umum (lebih dekat kepada 100% = puas).

c. **Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Pustakawan**

No	Indikator Tingkat Kepuasan Pemustaka	Persentase Tingkat Kepuasan Pemustaka		Kesimpulan
		Tertinggi (%)	Terendah (%)	
1.	Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik dalam bidangnya	100	91,78	Puas
2.	pustakawan memahami kebutuhan informasi pemustaka	96	90,45	Puas
3.	Pustakawan cepat tanggap terhadap kesulitan pemustaka	93,02	73,97	Puas
4.	pustakawan memberikan bimbingan dalam mencari informasi	91	71,12	Puas
5.	Pustakawan memberikan layanan dengan cepat dan tepat	97,67	84	Puas
6.	Pustakawan ramah dan sopan	100	72	Puas
7.	Pustakawan berpenampilan rapi	100	88	Puas
8.	Pustakawan bertugas tepat waktu	100	68	Puas

Catatan:

- Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi Pustakawan di Bidang Layanan Umum 76,88%
- Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap Pustakawan di Bidang Layanan Umum (lebih dekat kepada 100% = puas).

d. **Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Sarana dan Prasarana**

No	Indikator Tingkat Kepuasan Pemustaka	Persentase Tingkat Kepuasan Pemustaka		Kesimpulan
		Tertinggi (%)	Terendah (%)	
1.	Locker aman	45	32,19	Tidak Puas
2.	Katalog online mudah	45,2	34,32	Tidak Puas
3.	Katalog manual membantu penelusuran	48	35	Tidak Puas
4.	Indeks subjek membantu penelusuran	50	40,69	Tidak Puas
5.	Meja dan kursi pemustaka nyaman	49,02	46	Tidak Puas
6.	Suasana ruang baca mengundang pemustaka datang lagi	65,12	41,5	Tidak Puas
7.	Penerangan ruang baca	49,5	46,58	Tidak Puas
8.	Kebersihan dan keindahan ruangan	50	46,58	Tidak Puas
9.	Ketersediaan mesin foto kopi	46	44,19	Tidak Puas
10.	Kecepatan mesin foto kopi	48	41,5	Tidak Puas
11.	Kualitas hasil foto kopi	44,11	39,73	Tidak Puas
12.	Rambu-rambu (tanda petunjuk)	50	34,93	Tidak Puas
13.	Letak ruang informasi	50	-	Tidak Puas

Catatan:

- Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi sarana dan prasarana di Bidang Layanan Umum 64,22%.
- Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap sarana dan prasarana di Bidang Layanan Umum, namun tingkat kepuasannya belum signifikan (lebih dekat kepada 50% = tidak puas).

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil kajian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum:

1. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi koleksi di Bidang Layanan Umum adalah 70,54%. Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka puas terhadap koleksi di Bidang Layanan Umum

2. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi layanan di Bidang Layanan Umum 74,75%. Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka puas terhadap layanan di Bidang Layanan Umum
3. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi Pustakawan di Bidang Layanan Umum 76,88%. Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap Pustakawan di Bidang Layanan Umum

4. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi sarana dan prasarana di Bidang Layanan Umum 64,22%. Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap sarana dan prasarana di Bidang Layanan Umum, namun tingkat kepuasannya belum signifikan (lebih dekat kepada 50% = tidak puas).

Saran

1. Peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Bidang Layanan Koleksi Umum memerlukan prioritas dan perencanaan;
2. Tetapkan prosentase standar untuk tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di Perpustakaan Nasional RI;
3. Buat rencana peningkatan kualitas layanan per tahun, misal: rencana prosentase tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan tahun 2013: 70%; 2014: 75%; 2015: 80%, dan seterusnya;
4. Dibutuhkan visi dan misi bersama dalam membangun layanan perpustakaan dan informasi yang prima di Perpustakaan Nasional RI, sesuai harapan para pemangku kepentingan;
5. Dibutuhkan komunikasi efektif dan koordinasi intensif antar pusat dan antar bidang terkait agar produktif dan berhasil dalam mengimplementasikan peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Bidang Layanan Koleksi Umum;
6. Urutan prioritas peningkatan kualitas layanan di Bidang Layanan Koleksi Umum adalah: 1) Layanan; 2) sarana dan prasarana layanan perpustakaan; 3) Pustakawan; dan 4) Koleksi;
7. Urutan prioritas peningkatan kualitas dimensi layanan di Bidang Layanan Koleksi Umum adalah:
 - a. Peningkatan kualitas layanan internet dengan akses melalui *wi-fi/hotspot*, meliputi kecepatan akses dan pengurangan frekwensi *error* dalam mengakses internet. Hal ini terkait dengan perbaikan dan peningkatan kualitas sarana internet dan pemeliharaan komputer.
 - b. Peningkatan jumlah dan judul koleksi agar dapat memberikan alternatif pengganti koleksi yang tidak ada, meliputi:
 - 1) Pentingnya dan perlunya komunikasi dan koordinasi dengan perguruan-perguruan tinggi negeri di Jakarta dan daerah tentang jurnal-jurnal yang perlu dikoleksi oleh Perpustakaan Nasional RI;
 - 2) Penambahan koleksi majalah dan jurnal ilmiah yang berbasis pengetahuan ilmu-ilmu sosial;
 - 3) Kemutakhiran koleksi berkala mutakhir, terutama jurnal-jurnal ilmiah yang sudah terakreditasi;
 - 4) Penambahan jurnal luar negeri;
 - 5) Penambahan tabloid khusus untuk remaja;
 - 6) Penambahan tabloid khusus untuk anak-anak;
 - 7) Penambahan koleksi koran daerah (minimal tiga judul);
 - 8) Kelengkapan beberapa judul majalah yang tidak lengkap edisinya;
 - 9) Pengadaan koleksi berjudul CITRADATA: berisi data-data project yang disajikan dalam bentuk majalah;
 - 10) Penambahan majalah di bidang otomotif;
 - 11) Penambahan majalah di bidang musik, seperti: Computer Music, Drum Magazine, Guitar, Bass, Staccato.
 - c. Perhatikan dan tingkatkan sistim penyimpanan surat kabar sehingga tidak ada koleksi yang terselip dan tidak lengkap didokumentasi;
 - d. Sediakan layanan permintaan buku untuk anggota Perpustakaan Nasional sehingga koleksi Perpustakaan Nasional RI sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka;
 - e. Sediakan sarana penelusuran untuk jurnal-jurnal ilmiah yang dilanggan oleh Perpustakaan Nasional RI, berupa pembuatan literatur sekunder (indeks, abstrak, bibliografi) berbentuk monograf dan elektronik.
8. Urutan prioritas peningkatan kualitas dimensi fasilitas, sarana dan prasarana layanan perpustakaan di Bidang Layanan Koleksi Umum, adalah:
 - a. Penambahan jumlah sarana penitipan barang (*locker*);
 - b. Perbesar ukuran *locker*;
 - c. Tingkatkan sistem keamanan sarana penitipan barang;
 - d. Tingkatkan kinerja katalog *online* (OPAC) sehingga benar-benar mempermudah penelusuran koleksi oleh pemustaka;
 - e. Sediakan informasi cara penggunaan OPAC dan katalog manual yang secara informasi jelas dan secara fisik bagus (menarik, indah dan permanen);
 - f. Optimalkan sarana komputer yang tersedia di ruang layanan dengan meningkatkan kinerja OPAC dan pemeliharaan komputer dan jaringan internet;
 - g. Segera perbaiki kekurangan dalam pemeliharaan komputer dan internet. Segera perbaiki komputer yang rusak;

- h. Sediakan fasilitas komputer plus internet untuk pemustaka sehingga pemustaka yang tidak membawa laptop dapat mengakses internet melalui PC. Untuk itu perlu penambahan sarana komputer dalam ruang baca;
 - i. Buat aturan dan mekanisme penggunaan komputer dan internet;
 - j. Sediakan stop kontak (colokan listrik) untuk pemustaka di ruang baca;
 - k. Buat rambu-rambu petunjuk lokasi jenis-jenis layanan dan sarana publik, seperti kantin, koperasi, musholla, dan toilet.
 - l. Remajakan mesin fotokopi di Bidang Layanan Koleksi Umum;
9. Urutan prioritas peningkatan kualitas dimensi pustakawan di Bidang Layanan Koleksi Umum, adalah:
- a. Penambahan jumlah pustakawan dan tenaga perpustakaan yang kompeten dan dapat melaksanakan tugas-tugas layanan di Bidang Layanan Koleksi Umum dengan profesional;
 - b. Diperlukan pustakawan di layanan yang berusia muda, memiliki kompetensi pengetahuan, keterampilan dan perilaku sebagai pustakawan profesional sehingga layanan perpustakaan di Perpustakaan Nasional RI cepat, tepat, tanggap dan dinamis;
 - c. Diperlukan pustakawan untuk memberi layanan informasi di ruang masuk perpustakaan (lobby) agar membantu pemustaka mendapatkan informasi yang tepat dalam memenuhi informasi yang mereka butuhkan;
 - d. Diperlukan penambahan dan peningkatan wawasan keilmuan dan informasi bagi pustakawan dan tenaga perpustakaan;
 - e. Identifikasi wawasan keilmuan apa yang dibutuhkan;
 - f. Prioritaskan pustakawan Bidang Layanan Koleksi Umum untuk diikutsertakan dalam program beasiswa melanjutkan pendidikan, diklat dan kursus, seminar dan *workshop*, baik yang diselenggarakan oleh Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Perpustakaan Nasional RI maupun dari luar Perpustakaan Nasional RI;
 - g. Diperlukan seragam khusus untuk layanan perpustakaan yang dapat mencitrakan profesional dan dinamis.
10. Informasikan dan publikasikan layanan perpustakaan di Perpustakaan Nasional RI kepada masyarakat luas secara lebih *massive* dan *intensif* sehingga masyarakat mengetahui keberadaannya, datang dan menggunakan layanannya.

daftar pustaka

- | | |
|---|--|
| Chowdury. 1993. "Information Needs and Their Satisfaction in a Utility Company." <i>Libraries Review</i> , 42 (1): 5-14. | Rina Dwi Winarsih. 2009. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Bakmi Aisy di Depok" dalam <i>Jurnal Ekonomi Manajemen Universitas Gunadarma</i> , Oktober 2009. Diunduh pukul 09.50 wib tanggal 9 Oktober 2012 dari http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/2009/Artikel_11205052.pdf . |
| DeLone, W.H dan E.R. McLean. 1992. "Information System Success: The Quest for Dependand Variable." <i>Information System Research</i> , 3 (1), March, hlm. 60-95. | Setyo Hari Wijanto. 1997. <i>Kepuasan Informasi Pemakai dan Kualitas Jasa Sistem Informasi sebagai Ukuran Keberhasilan Sistem Informasi dalam Organisasi</i> . Disertasi. Program Pascasarjana Ilmu Manajemen, Universitas Indonesia. |
| Fosket, D.J. 1984. <i>Pathways of Communication: Books and Libraries in the Information Age</i> . London: Clive Bingley. | Sulistyo-Basuki. 1991. <i>Pengantar Ilmu Perpustakaan</i> . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. |
| Fothergill, Richard dan Butchart, Ian. 1985. <i>Non-book Materials in Libraries</i> . 2nd ed. London: Clive Bingley. | Sutarno N.S. 2006. "Perpustakaan Masa Depan" dalam <i>Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan</i> . Kosam Rimbarawa (ed.). Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia bekerjasama dengan Sagung Seto. |
| Fox, Harold W. 2001. <i>Business Library: Understanding Your Customers</i> . Washington DC: [?]. | Turban, E., E. McLean dan J. Wetherbe. 1996. <i>Information Technology for Management: Improving Quality and Productivity</i> . New York: John Wiley & Son. |
| Ives, B., M.H. Olson, dan J.J. Baroudi. 1983. "The Measurement of User Information Satisfaction." <i>Communication of the ACM</i> , 26 (10), October, hlm. 785-793. | Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. 2008. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. |
| Kemp, Richard. 1990. "A Library Essential: Need Assessment." <i>Library Review</i> , 32 (3): 33-36. | Yasintha Sulasih. 2003. <i>Analisa Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Dosen dan Sarana Prasarana Fakultas Ekonomi Unika Atma Jaya</i> . Tesis. Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia. |
| Koentjaraningrat (ed.). 1993. <i>Metode-metode Penelitian Masyarakat</i> . Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. | |
| Kotler, Philip. 2002. <i>Manajemen Pemasaran</i> . Jakarta: Prenhallindo. | |
| Moores. 1981. "Information Users Changing Expectation and Needs." <i>Aslib Proceedings</i> . 33 (3): 83-92. | |
| Ratzan, Lee. 2004. <i>Understanding Information Systems: What They Do and Why We Need Them</i> . Chicago: American Library Association. | |