

PENGARUH LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Reihan Zaharani¹, Yona Primadesi²

Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
FBS Universitas Negeri Padang
email: reihan.zaharani@yahoo.com

Abstract

This article discusses the influence of library services to the satisfaction of the visitors at the Library of the State University of Padang. This study aims to determine the effect of library services to the satisfaction of the visitors at the Library of the State University Padang. Data collected through questionnaires and observation. Based on analyzing the data, it was concluded the following matters: (1) services in the Library of the State University of Padang less satisfactory, because it appears that the existing services at the Library of the State University of Padang not provide optimal service; (2) State University of Padang library atmosphere is quite comfortable for the visitors; (3) State University of Padang less librarian guiding the visitors during a visit to the library; (4) Library, State University of Padang quite a positive impact on the visitors.

Keywords: *influence; service; satisfaction; user library*

A. Pendahuluan

Layanan perpustakaan merupakan hal penting bagi pemustaka, karena layanan merupakan bentuk kenyamanan pemustaka terhadap perpustakaan. Perpustakaan yang tidak memiliki layanan yang baik akan berdampak buruk terhadap kenyamanan pemustaka. Perpustakaan harus memberikan layanan yang terbaik sehingga pemustaka merasa perpustakaan menjadi sumber inspirasi untuk menambah wawasannya.

Kepuasan pemustaka merupakan tujuan dari perpustakaan. Puasnya pemustaka dengan layanan-layanan yang diberikan oleh perpustakaan diakibatkan karena optimalnya layanan perpustakaan tersebut. Untuk itu, dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka harus diutamakan. Pihak pustakawan harus menyeimbangkan pemikirannya dengan pemustaka. Tujuannya agar kebutuhan pemustaka dalam menemukan informasi dapat terpenuhi dan sesuai dengan informasi yang dicari. Maka dari itu, pustakawan harus memahami karakteristik pemustaka agar pemustaka merasakan kepuasan dengan layanan-layanan yang ada di perpustakaan. Dengan memahami

¹Mahasiswa penulis makalah Prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, wisuda periode September 2014

²Pembimbing, Dosen FBS Universitas Negeri Padang

karakteristik pemustaka, tentunya akan membantu pihak pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, ada beberapa layanan yang diberikan kepada pemustaka, yaitu: 1) layanan referensi, kegiatan layanan di perpustakaan secara langsung untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi; 2) layanan koleksi berkala, terdiri dari koleksi terbitan harian, mingguan, bulanan dan tahunan seperti majalah, koran, buletin dan lainnya; 3) layanan koleksi deposit Universitas Negeri Padang, semua koleksi akademik di Universitas Negeri Padang seperti tugas akhir, karya tulis mahasiswa dan dosen, skripsi disimpan di perpustakaan; 4) layanan foto kopi, fasilitas ini digunakan oleh pemustaka untuk memfotokopi koleksi di perpustakaan; 5) layanan internet, fasilitas ini dapat dipergunakan oleh pemustaka sebagai penelusuran informasi dan memperluas akses informasi; 6) layanan pendidikan pemakai, digunakan untuk melakukan bimbingan kepada pemustaka dalam mengenal perpustakaan secara umum; 7) layanan sirkulasi, kegiatan perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian bahan koleksi oleh pemustaka di perpustakaan; 8) layanan registrasi ulang anggota perpustakaan, peminjaman bahan pustaka oleh pemustaka dikembalikan paling lambat pada akhir semester dan registrasi ulang dilakukan pada akhir semester.

Dalam kepuasan pemustaka, dibutuhkan layanan dari pustakawan dalam melayani pemustaka. Pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang ada pustakawan yang membimbing pemustaka dalam membantu pemustaka menemukan informasi yang dicari. Hal ini dapat memberikan kepuasan pada pemustaka terhadap layanan perpustakaan karena pustakawan mampu membimbing pemustaka dalam pencarian informasi tersebut.

Dalam mengoptimalkan layanan, sarana dan prasarana juga harus lengkap demi tercapainya tujuan terhadap kepuasan pemustaka. Dengan terpenuhinya jenis-jenis layanan, mengenali karakter pemustaka, dan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai tersebut, maka pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang akan merasa puas dan lebih senang berkunjung ke Perpustakaan. Hal ini akan memberikan pengaruh positif pada layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan, 1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka; 2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan; 3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi; 4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka; 5) layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka; 6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan; 7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Menurut Rahayuningsih (2007: 87), perpustakaan sebagai organisasi pemberi jasa informasi dapat memberikan layanan kepada pengguna antara lain:

1) layanan *locker*; 2) layanan sirkulasi; 3) layanan Referensi; 4) layanan penelusuran informasi; 5) layanan informasi koleksi terbaru; 7) layanan ruang baca; 8) layanan fotokopi; 9) layanan *workstation* dan multimedia.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi dan tujuan yang saling berkaitan dan bertujuan untuk memberikan layanan yang baik di perpustakaan. Dengan adanya jasa dalam tujuan pada perpustakaan perguruan tinggi akan membuat pemustaka akan mudah dalam memanfaatkan fungsi perpustakaan. Pemustaka perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari berbagai kalangan seperti mahasiswa, dosen dan masyarakat universitas perguruan tinggi tersebut. Perpustakaan juga memberikan layanan pendidikan pemustaka yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan dengan optimal. Adanya layanan yang baik oleh perpustakaan akan memberikan daya tarik terhadap perpustakaan bagi pemustaka.

Kepuasan pemustaka bergantung kepada keberhasilan sebuah perpustakaan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka. Dan untuk memberikan layanan yang baik agar pemustaka puas dalam layanan tersebut, maka pustakawan haruslah memahami karakteristik pemustaka saat melayaninya.

Layanan perpustakaan haruslah dilengkapi guna menunjang tercapainya system kegiatan pelayanan yang teratur dan baik. Baik buruknya suatu perpustakaan dinilai dari layanan perpustakaan tersebut. Kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan di perpustakaan akan berjalan lancar jika pustakawan dapat mengoptimalkan layanan yang baik di perpustakaan tersebut.

Lengkapya sarana dan prasarana juga akan menyebabkan pemustaka betah berlama-lama di perpustakaan. Bahkan pemustaka akan lebih sering lagi berkunjung ke perpustakaan jika ada waktu luang atau mencari informasi dari perpustakaan seperti koleksi bacaan perpustakaan yang lengkap.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan peristiwa yang sebenarnya terjadi yang akan di selidiki dengan menggunakan observasi langsung, wawancara, dan angket atau (kuisisioner). Populasi yang dijadikan sumber dalam penelitian ini seluruh pemustaka perpustakaan. Sementara untuk sampel penelitian ini mengambil beberapa orang dari pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode *sampling accidental* atau disebut juga sampel kebetulan.

Teknik digunakan dalam pengumpulan data di sesuaikan dengan data dengan jenis data yang diperlukan dalam pengumpulan data penelitian, langkah kerja dalam pengumpulan data yaitu; observasi dan angket atau kuesioner. Observasi adalah melihat atau mengamati secara langsung pemustaka berkunjung ke perpustakaan. Angket atau kuesioner adalah dengan membuat pilihan 10 pertanyaan yang ditujukan kepada 50 pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Kemudian dianalisis sesuai dengan penilaian yang telah ditetapkan.

Setelah data terkumpul di lakukan penganalisaan data dengan langkah yaitu hasil-hasil jawaban responden dianalisis dengan teknik analisis persentase normal yang berkembang oleh Sudijono (2001: 40) dengan rumus sebagai berikut:

Rumus:

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

Keterangan:

P = Persentase, jumlah responden yang memilih alternatif jawaban dibagi dengan jumlah responden.

F = Jumlah responden yang memilih alternatif jawaban

N = Jumlah responden

100= Bilangan konstanta.

C. Pembahasan

1. Layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Layanan perpustakaan perguruan tinggi merupakan kepentingan pokok yang harus dilaksanakan oleh pustakawan perpustakaan dalam memberikan pengarahan terhadap pemustaka, dengan memanfaatkan semua sarana dan prasarana dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan tersebut. Layanan perpustakaan merupakan unit penting dalam kegiatan pencapaian tujuan bersama di perpustakaan. Aktifitas kegiatan pada layanan perpustakaan bersifat rutin dan membutuhkan sistem yang baik dalam memperlancar kegiatan layanan perpustakaan.

Salah satu layanan perpustakaan terhadap pemustaka adalah memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemustaka akan merasa senang dan puas jika kebutuhan mereka terpenuhi dengan semua layanan-layanan yang telah maksimal di perpustakaan. Terpenuhinya kebutuhan pemustaka, akan membuat pemustaka merasa dimanjakan ketika berada di perpustakaan. Proses layanan perpustakaan merupakan hal yang paling terpenting bagi pemustaka. Sebab, pemustaka akan lebih nyaman jika proses suatu layanan perpustakaan sangat mudah, sederhana dan efisien saat dipergunakan. Karena, pemustaka menginginkan cara kerja perpustakaan yang simpel dan menghemat waktu saat pemustaka memanfaatkan layanan-layanan yang ada di perpustakaan.

Katalog online merupakan salah satu sarana dan prasarana perpustakaan yang digunakan sebagai salah satu penunjang layanan di perpustakaan. Katalog online merupakan pencarian koleksi buku di perpustakaan dengan menggunakan komputer. Dengan adanya catalog online, akan membuat pemustaka mudah menemukan pencarian buku atau informasi yang dibutuhkannya.

Dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka perpustakaan harus memiliki suasana yang ramah, supel dan menarik. Memiliki suasana yang ramah, supel dan menarik akan membuat pemustaka merasakan kenyamanan saat berada di perpustakaan. Saat melayani pemustaka, pustakawan harus mampu membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkannya. Pustakawan harus membimbing pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Namun tidak terkesan menggurui.

2. Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Layanan perpustakaan memerlukan penanganan yang serius, mengingat bahwa layanan perpustakaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Karena perpustakaan ini dimanfaatkan oleh pemustaka dalam proses belajar mengajar, hal lain karena informasi yang terdapat di perpustakaan berkembang secara cepat sesuai dengan perkembangan waktu. Namun pada kenyataannya, ternyata layanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang kurang diminati pemustaka untuk dikunjungi.

Dari data kuesioner dan observasi penulis ke lapangan dapat diidentifikasi sebagai kendala dan permasalahan bagi pemustaka dan juga Perpustakaan Universitas Negeri Padang dalam rangka memberikan pengaruh layanan terhadap pemustaka. Kepuasan pemustaka harus diutamakan oleh perpustakaan. Karena, kepuasan pemustaka merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Maka dari itu, perpustakaan haruslah mengoptimalkan layanannya. Tujuannya agar pemustaka dapat merasa senang dan puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan. Jika pemustaka sudah merasa senang dan puas dengan layanan perpustakaan, maka pemustaka akan ikut merasakan kenyamanan saat berada di perpustakaan.

Alam memberikan pengaruh kepada pemustaka terhadap layanan perpustakaan, maka perpustakaan harus dapat menimbulkan rasa ingin tahu pemustaka tentang perpustakaan. Untuk menimbulkan rasa ingin tahu pemustaka tentang perpustakaan, maka perpustakaan harus menarik perhatian pemustaka tentang perpustakaan. Dan agar pemustaka tertarik dengan perpustakaan, maka perpustakaan haruslah memberikan layanan-layanan yang baik kepada pemustaka dengan tujuan menimbulkan rasa ingin tahu pemustaka tentang perpustakaan lebih jauh.

Untuk mencapai layanan yang optimal, maka perpustakaan harus membuat pemustaka menimbulkan kesan baik agar pemustaka terdorong ingin ke perpustakaan. Agar pemustaka menimbulkan kesan baik tentang perpustakaan, maka perpustakaan harus mampu mencapai tujuan layanan perpustakaan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka. Dan pastinya perpustakaan harus membuat pemustaka menimbulkan kesan baik tentang perpustakaan.

Untuk mencapai tujuan perpustakaan, maka perpustakaan harus memberikan pengaruh-pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Perpustakaan harus mengoptimalkan layanannya dalam melayani pemustaka. Pemustaka akan puas jika perpustakaan mampu memberikan layanan yang terbaik saat melayani pemustaka. Pemustaka akan mudah dipengaruhi jika perpustakaan telah mencapai layanan yang optimal kepada pemustaka. Pengaruh layanan terhadap kepuasan pemustaka tersebut akan berdampak kepada pemustaka jika pemustaka sering berkunjung ke perpustakaan.

D. Simpulan dan Saran

Setelah dilakukan penelitian mengenai pengaruh layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, dapat disimpulkan bahwa: a) layanan pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang telah memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka. Namun

layanan yang diberikan dalam memberikan kepuasan pemustaka belum maksimal; b) suasana Perpustakaan Universitas Negeri Padang belum memuaskan pemustaka saat berkunjung; c) pustakawan Universitas Negeri Padang kurang membimbing pemustaka saat pemustaka membutuhkan informasi dari pustakawan. Sehingga tujuan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka belum tercapai maksimal; d) adanya pengaruh positif oleh pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Namun, belum optimal dalam pencapaian tujuan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka.

Dari hasil penelitian yang didapat, disarankan kepada Perpustakaan Universitas Negeri Padang sebagai berikut: a) untuk memberikan pengaruh layanan yang baik kepada pemustaka sebaiknya Perpustakaan Universitas Negeri Padang meningkatkan mutu layanan yang diberikan kepada pemustaka; b) Perpustakaan Universitas Negeri Padang harusnya juga lebih meningkatkan kualitas suasana Perpustakaan Universitas Negeri Padang agar pemustaka merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan; c) akan lebih baik jika pustakawan mampu bersifat membimbing kepada pemustaka saat melayani pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, tetapi tidak terkesan menggurui. d) cukupnya pengaruh positif perpustakaan kepada pemustaka tentang layanannya, maka perpustakaan harus lebih mengoptimalkan lagi layanannya hingga pemustaka benar-benar merasa puas dengan semua yang ada di perpustakaan.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan makalah penulis dengan pembimbing Yona Primadesi, S.Sos., M.Hum.

Daftar Rujukan

- Hs, Lasa. 2009. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Nusantari, Anita. 2012. *Strategi Pengembangan Perpustakaan*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudijono, Anas. 2001. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan dan Buku*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.
- Undang-Undang Perpustakaan RI No. 43 Tahun 2007 tentang *Perpustakaan*. Jakarta: Tamita Utama.
- Yusuf, Taslimah. 2003. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Yusuf, Pawit M dan Yaya Suhendar. 2005. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.

Yusuf, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

