

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang

Dwi Hanadya, Nyayu Uly Auliana, M. Bambang Purwanto

Politeknik Darussalam Palembang

Email. Hanadya.dwi@gmail.com, nyayuully@gmail.com,
mbambangpurwanto@gmail.com

Abstract

This research formulation problem how to collage student satisfaction of facilities and infrastruktur services library at Polteknik Darussalam Palembang . The author take a data by observation, interview, document, and literature study. In this observation author share a questioner to active collage student as a much 105 person therrere are from major accountancy, business administration, and tourist travel business. This research can be conclude that there are facilities and infrastructure library at Politeknik Darussalam Palembang is enough as a much 30.04% (46 person), where the level satisfaction of library at Politeknik Darussalam Palembang are in less category as a much 24.28% (37 person), in very good category as a much 11.43% (17 person), and in good category as a much 29% (44 person). This result get from divided percentage by 100 then multiplied with number of students (152 person).

Keywords: *Facities and infrastuctures, level satisfaction, library at Politeknik Darussalam Palembang*

Abstrak

Penelitian ini merumuskan masalah bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan sarana dan prasarana perpustakaan di Politeknik Darussalam Palembang. Penulis mengumpulkan data dengan cara observasi, wawancara, dokumen, dan studi pustaka. Dalam penelitian ini penulis membagikan kuesioner kepada mahasiswa aktif sebanyak 105 orang yang terdiri dari jurusan Akuntansi, Administrasi Bisnis, dan Usaha Perjalanan Wisata. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan Politeknik Darussalam cukup sebanyak 30.04% (46 orang), dimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang berada pada kategori kurang yaitu sebanyak 24.28% (37 orang), kategori sangat baik sebesar 11.43% (17 orang), dan pada kategori baik 29% (44 orang). Hasil tersebut didapatkan dari membagikan persentase dengan 100 lalu dikalikan dengan jumlah mahasiswa (152 orang).

Kata Kunci: *Sarana Dan Prasarana, Tingkat Kepuasan, Perpustakaan Politeknik Darussalam*

Pendahuluan

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah. Oleh sebab itu penulis akan menyajikan beberapa teori sehingga dapat membantu proses pemecahan masalah penelitian yang berhubungan langsung Dengan Pelayanan Publik. Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Moenir (2015: 27) pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Fungsi perpustakaan sebagai penyimpanan berarti perpustakaan bertujuan untuk menyimpan koleksi (informasi) yang diterimanya seperti terbitan tercetak diterbitkan di negara bersangkutan. Fungsi edukatif (pendidikan) berarti sebagai tempat belajar mandiri. Baik di sekolah maupun di luar lingkungan sekolah, perpustakaan dapat dimanfaatkan untuk tempat belajar seumur hidup. Di sekolah, perpustakaan dapat dimanfaatkan dalam proses belajar mengajar, mengenalkan berbagai macam bacaan, dan meningkatkan minat baca siswa agar gemar membaca. Fungsi penelitian dalam perpustakaan artinya sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan dapat dijadikan bahan rujukan untuk melakukan penelitian. Umumnya fungsi ini terdapat di perpustakaan perguruan tinggi. Mereka memanfaatkan informasi yang ada di perpustakaan untuk keperluan penelitian ilmiah, seperti pembuatan makalah, skripsi, dan penelitian lainnya.

Fungsi pelestarian (kultural) bertujuan masyarakat dapat melestarikan dan dapat mengikuti perkembangan peradaban manusia dari masa ke masa. Fungsi informatif artinya informasi yang dibutuhkan pengguna dapat dicari di perpustakaan. Setiap pengguna tentu membutuhkan informasi yang berbeda-beda. Fungsi rekreasi berarti Perpustakaan mempunyai fungsi sebagai tempat dan sarana yang dapat memberikan hiburan pada penggunanya. Hal itu dilakukan dengan mendekorasi ruangan sebaik mungkin agar pengguna nyaman dalam memanfaatkan perpustakaan.

Politeknik Darussalam Palembang merupakan lembaga pendidikan

perguruan tinggi yang berada di Palembang Provinsi Sumatera Selatan. Politeknik Darussalam ini memiliki 5 program studi yaitu Akuntansi, Administrasi Bisnis Internasional, Administarasi Niaga, Usaha Perjalanan Wisata, dan Paralegal. Politeknik Darussalam Palembang memiliki berbagai fasilitas salah satunya perpustakaan. Perpustakaan ini memiliki sarana dan prasarana yang dapat membantu mahasiswa dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Adapun sarana yang ada di perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang yaitu buku-buku fiksi dan non fiksi, buku jurnal-jurnal, buku biografi, komputer, berbagai macam alat tulis dan peralatan perpustakaan, telepon, globe, printer, pembukuan hasil laporan magang mahasiswa, laporan kunjungan industri mahasiswa, dan juga laporan akhir mahasiswa.

Prasarana yang ada di perpustakaan Politeknik Darussalam seperti meja, kursi, AC, televisi, rak buku, jam dinding, bingkai dan isi visi dan misi, lampu, kalender, dan juga wifi.

Jam kerja perpustakaan Politeknik Darussalam yaitu dimulai dari pukul 08:00 pagi – pukul 15:00 sore. Perpustakaan Politeknik Darussalam juga memiliki aturan dalam meminjam maupun pengembalian buku yaitu : Mahasiswa mengisi buku daftar tamu yang disediakan oleh pihak perpustakaan dan menyertakan tanggal kunjungan, mahasiswa mencari buku yang dibutuhkan lalu menunjukkan kepada yang bertugas di perpustakaan, Petugas perpustakaan mencatat judul buku yang akan di pinjam oleh mahasiswa dan memberikan stampel ke buku yang dipinjam dan juga tanggal peminjaman. Proses peminjaman selesai.

Berikut proses pengembalian buku perpustakaan Politeknik Darussalam yaitu : Mahasiswa melapor kepada petugas perpustakaan buku yang akan dikembalikan, Petugas mencatat dan membari paraf tanda bahwa buku yang dipinjam telah dikembalikan, Proses pengembalian buku selesai. Sanksi untuk mahasiswa yang meminjam buku dari perpustakaan Politeknik Darussalam bila buku hilang atau robek, mahasiswa wajib mengganti dengan buku yang sama.

Metode Penelitian

Prosedur penelitian merupakan langkah-langkah yang dilalui peneliti dalam melaksanakan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis suatu informasi yang bertujuan untuk meningkatkan informasi dan pemahaman tentang suatu topik. Prosedur penelitian yang dilakukan penulis dalam menyusun laporan akhir ini yaitu :

Perencanaan

Tahap perencanaan adalah tahap awal dalam penyusunan laporan. Pada tahapan ini penulis melakukan rancangan seperti melakukan observasi atau

penelitian serta mencari informasi yang dibutuhkan melalui wawancara, dokumen, dan lainnya untuk penyelesaian laporan ini.

Pelaksanaan

Tahap perencanaan adalah tahap penggalian informasi data secara mendalam dari pihak-pihak yang terkait di lakukan secara observasi, wawancara, dan data atau pun dokumen yang dibutuhkan untuk melengkapi isi dari laporan yang dibuat. Pada tahap perencanaan ini penulis mengenal objek yang diteliti lebih dalam.

Penyusunan laporan

Tahapan ini merupakan tahapan akhir yang dilakukan oleh penulis, yaitu penyusunan laporan dimana laporan ini disusun berdasarkan data yang didapat dan dokumen-dokumen pendukung lainnya dari hasil penelitian

Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono (2011) menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas (qualities) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Berdasarkan pengertian tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. adapun variabel pada penelitian ini adalah Menurut Sugiyono (2017:61) menyatakan bahwa variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat pada laporan ini adalah penilaian kepuasan. Menurut Sugiyono (2011:61) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas pada laporan ini adalah pelayanan atas sarana dan prasarana.

Populasi penelitian

Menurut Ismiyanto adalah keseluruhan objek atau totalitas subjek penelitian yang dapat berupa orang, benda, atau suatu hal yang di dalamnya dapat diperoleh dan atau dapat memberikan informasi (data) penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa aktif Politeknik Darussalam Palembang.

Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau mewakili populasi yang diteliti. Penelitian ini menggunakan sampel acak sistematis yang berarti pengambilan sampel melibatkan aturan populasi dalam urutan sistematika tertentu. Probabilitas pengambilan sampel tidak sama terlepas dari kesamaan frekuensi setiap anggota populasi. Secara garis besar, metode pengambilan

sampel terdiri dari 2 kelas besar yaitu Probability sampling (Random Sample) yaitu Sampling Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*), Sampling Acak Sistematis (*Systematic Random Sampling*), Sampling Stratifikasi (*Stratified Sampling*), Sampling Rumpun (*Cluster Sampling*, Sampling Bertahap (*Multistage Sampling*), Probabilitas Proporsional Ukuran Sampling (*Probability Proportional to Size Sampling*). Sedangkan non- probability sampling (Non-Random Sample). Sampling Kuota (*Quota Sampling*), Sampling Purposive (*Purposive or Judgemental Sampling*), Sampling Sukarela (*Voluntary Sampling*), Sampling Snowball (*Snowball Sampling*). Sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Darussalam aktif yaitu semester 2, semester 4, semester 6, dan semester 8 yang di totalkan berjumlah 152 mahasiswa.

Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data adalah sebagai berikut : Kuesioner adalah "suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu masalah/bidang yang akan diteliti". Sementara menurut S. Nasution, kuesioner atau yang sering disebut dengan angket adalah "daftar pertanyaan yang didistribusikan untuk di isi dan dikembalikan/dijawab dibawah pengawasan peneliti. Jadi kuesioner adalah salah satu alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada sampel untuk kemudian diisi sesuai dengan pengetahuannya. Jenis kuesioner yang digunakan dalam laporan ini adalah kuesioner tertutup yaitu jawaban yang diberikan oleh responden dibatasi sesuai dengan pilihan jawaban yang ada (jawabannya hanya berupa checklist). Hasil kuesioner tertutup mudah diolah, tidak memakan banyak waktu, dan responden tidak perlu menjelaskan dan menulis jawaban secara panjang lebar.

Metode Observasi

Observasi menurut Sutrisno Hadi Adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran, pengamatan, pencatatan dengan sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Dari pengertian di atas metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan.

Wawancara

Wawancara menurut Hopkins adalah Teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlansung satu arah, artinya pertanyaan datang

dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara, untuk mengetahui situasi tertentu di dalam kelas dilihat dari sudut pandang yang lain. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka,

sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Teknik wawancara tau interview merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan wawancara secara langsung dengan informen.

Metode ini dapat diartikan sebagai cara pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data berupa buku, catatan (dokumen) sebagaimana dijelaskan oleh Sanapiah Faesal sebagai berikut: metode dokumenter, sumber informasinya berupa bahan-bahan tertulis atau tercatat. Pada metode ini petugas pengumpulan data tinggal mentransper bahan-bahan tertulis yang relevan pada lembaran- lembaran yang telah disiapkan untuk mereka sebagaimana mestinya. Studi putaka adalah suatu kegiatan menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian. Studi pustakan yang diterapkan oleh penulis dilakukan dengan mendalami, mempelajari, mengutip teori-teori baik dari buku ilmiah, buku jurnal ataupun karya tulis yang sesuai dengan variabel penelitian. Teknik analisis data merupakan suatu proses atau upaya mengolah data menjadi informasi baru. Proses ini dilakukan bertujuan agar karakteristik data menjadi lebih mudah dimengerti dan berguna sebagai solusi bagi suatu permasalahan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian. Teknik analisa yang digunkan dalam penelitian ini tidak deskriptif yaitu dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2018, hlm. 86) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Artinya penelitian ini hanya ingin mengetahui bagaimana keadaan variabel itu sendiri tanpa ada pengaruh atau hubungan terhadap variabel lain seperti penelitian eksperimen atau korelasi.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis di Perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang hasil yang didapat dari penyusunan laporan akhir ini yaitu mengetahui proses pelayananan yang dilakukan di perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang. Selain itu juga, penulis dapat mengetahui bagaimana kelengkapan sarana dan prasana yang di dalam perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah 152 responden, penulis memberikan kuesioner kepada para mahasiswa aktif di Politeknik Darussalam. Berikut ini adalah informasi mengenai responden yang dikelompokkan berdasarkan semester dan jurusan.

Tabel 1. Data Mahasiswa Aktif Politeknik Darussalam Palembang

Semester 2	Semester 4	Semester 6	Semester 8
Akt 4 orang	Akt 8 orang	Akt 23 orang	-
Adm 27 orang	Adm 11 orang	Adm 2 orang	-
Upw 37 orang	Upw 7 orang	Upw 5 orang	-
Abi 1 orang	Abi 19 orang	Abi 6 orang	Abi 2 orang

Sumber : Biro Akademik Politeknik Darussalam

Berdasarkan tabel diatas *responden* yang diteliti sebanyak 152 orang terdiri dari jurusan Akuntansi sebanyak 35 orang, jurusan Administrasi sebanyak 40 orang, jurusan Usaha Perjalanan Wisata sebanyak 49 orang, dan jurusan Adminidtraasi Bisnis Internasional sebanyak 28 orang. Untuk melihat tanggapan responden yaitu mahasiswa aktif Politeknik Darussalam Palembang yang berjumlah 152 orang, berikut ini tabel penilaian dari mahasiswa aktif Politeknik Darussalam Palembang sebagai berikut :

Tabel 2
Tanggapan Mahasiswa Politeknik Darussalam Palembang

NO	Pernyataan	Penilaian				
		Sangat Baik	Baik	Cukup	Kurang	Sangat Kurang
1	Kualitas Sarana dan Prasarana yang ada di perpustakaan Politeknik Darussalam	5,26% (8 Orang)	19% (29 Orang)	23,80% (36 Orang)	47,60% (72 Orang)	4,80% (7 Orang)
2	Pelayanan yang diberikan di perpustakaan Politeknik Darussalam	23,80% (36 Orang)	39,47% (60 Orang)	9,50% (14 orang)	19% (28 Orang)	9,50% (14 Orang)
3	Tingkat kepuasan anda terhadap Perpustakaan Politeknik Darussalam	9,50% (28 Orang)	30,26% (46 Orang)	38,15% (58 Orang)	14,47% (22 Orang)	9,50% (12 Orang)
4	Kemudahan di Perpustakaan Politeknik Darussalam dalam mencari buku yang di butuhkan	7,89% (12 Orang)	22,36% (34 Orang)	45,39% (69 Orang)	15,78% (24 Orang)	8,55% (13 Orang)
5	Bagaimana efektifitas waktu dalam memberikan pelayanan	23,80% (36)	42,90% (65)	19% (29)	9,50% (14)	5,26% (8)

		Orang)	Orang)	Orang)	Orang)	Orang)
6	Kondisi dan kelayakan fisik buku yang ada di perpustakaan Politeknik Darussalam	14,30% (36 Orang)	4,75% (7 Orang)	47,60% (72 Orang)	28,60% (44 Orang)	4,75% (7 orang)
7	Penyediaan buku terbaru yang ada di Perpustakaan Politeknik Darussalam	4,80% (7 Orang)	23,80% (36 Orang)	47,60% (72 Orang)	19% (29 Orang)	5,26% (8 Orang)
8	Teknis peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan Politeknik Darussalam?	14,30% (22 Orang)	51,97% (79 Orang)	14,30% (22 Orang)	14,30% (22 Orang)	4,70% (7 Orang)
9	Perkembangan teknologi yang di gunakan perpustakaan Politeknik Darussalam?	5,26% (8 Orang)	28,60% (43 Orang)	23,80% (36 Orang)	38,10% (58 Orang)	4,75% (7 Orang)
10	Tingkat kenyamanan dalam perpustakaan Politeknik Darussalam?	4,80% (7 Orang)	21,71% (33 Orang)	28,60% (43 Orang)	40,78% (62 Orang)	4,80% (7 Orang)
JUMLAH		113,71%	285%	297,74%	247,13%	61,87%

Persentase di atas diperoleh dari rumus dan perhitungan dibawah ini.

$$\text{Rumus Persentase} = \frac{\text{Jumlah Pemilihan}}{\text{Jumlah Mahasiswa}} \times 100\% = \text{Hasil Persentase (\%)}$$

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui responden dari mahasiswa Politeknik Darussalam Palembang adalah sebagai berikut :

- Respon kurang di pernyataan pertama memperoleh penilaian tertinggi sebesar 47,60%, hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan Politeknik Darussalam adalah kurang.
- Respon baik di pernyataan kedua memperoleh penilaian tertinggi sebesar 39,7%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di perpustakaan Politeknik Darussalam adalah baik.
- Respon cukup di pernyataan pertama memperoleh penilaian tertinggi sebesar 38,15%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Politeknik Darussalam adalah cukup.
- Respon cukup di pernyataan pertama memperoleh penilaian tertinggi sebesar 45,39%, hal ini menunjukkan bahwa kemudahan di perpustakaan

Politeknik Darussalam dalam mencari buku yang dibutuhkan adalah cukup.

- Respon baik di pernyataan pertama memperoleh penilaian tertinggi sebesar 42,90%, hal ini menunjukkan bahwa efektivitas waktu dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Politeknik Darussalam adalah baik.
- Respon cukup di pernyataan pertama memperoleh penilaian tertinggi sebesar 47,60%, hal ini menunjukkan bahwa kondisi dan kelayakan fisik buku di perpustakaan Politeknik Darussalam adalah cukup.
- Respon cukup di pernyataan pertama memperoleh penilaian tertinggi sebesar 47.60%, hal ini menunjukkan bahwa penyediaan buku terbaru yang ada di perpustakaan Politeknik Darussalam adalah cukup.
- Respon baik di pernyataan pertama memperoleh penilaian tertinggi sebesar 51,97%, hal ini menunjukkan bahwa teknis peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan Politeknik Darussalam adalah baik.
- Respon kurang di pernyataan pertama memperoleh penilaian tertinggi sebesar 38.10%, hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi yang digunakan di perpustakaan Politeknik Darussalam adalah kurang.
- Respon kurang di pernyataan pertama memperoleh penilaian tertinggi sebesar 40,78%, hal ini menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan dalam perpustakaan Politeknik Darussalam adalah kurang.

Adapun berikut ini perhitungan rata-rata untuk 5 opsi diatas adalah sebagai berikut.

- Opsi Sangat Baik :
 $((5,26\% + 23,80\% + 9,50\% + 7,89\% + 23,80\% + 14,30\% + 4,80\% + 14,30\% + 5,26\% + 4,80\%) / 10) = (113,71\% / 10) = 11,37\% (11,37 / 100) \times 152 \text{ orang} = 18 \text{ Orang}$
- Opsi Baik :
 $((19\% + 39,47\% + 30,26\% + 22,36\% + 42,90\% + 4,75\% + 23,80\% + 51,97\% + 28,60\% + 21,71\%) / 10) = (284,82\% / 10) = 28,48\% (28,48 / 100) \times 152 \text{ orang} = 38 \text{ Orang}$
- Opsi Cukup :
 $((23,80\% + 9,50\% + 38,15\% + 45,39\% + 19\% + 47,60\% + 47,60\% + 14,30\% + 23,80\% + 28,60\%) / 10) = (297,74\% / 10) = 29,77\% (29,77 / 100) \times 152 \text{ orang} = 46 \text{ Orang}$
- Opsi Kurang :
 $((47,60\% + 19\% + 14,47\% + 15,78\% + 9,50\% + 28,60\% + 19\% + 14,30\% + 38,10\% + 40,78\%) / 10) = (247,13\% / 10) = 24,71\% (24,71 / 100) \times 152 \text{ orang} = 39 \text{ Orang}$
- Opsi Sangat Kurang :
 $((4,80\% + 9,50\% + 9,50\% + 8,55\% + 5,26\% + 4,75\% + 5,26\% + 4,70\% + 4,75\% +$

$$4,80\% / 10) = (61,87\% / 10) = 6,19\% (6,19 / 100) \times 152 \text{ orang} = 11 \text{ Orang}$$

Pembahasan

Penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Darussalam Palembang terhadap perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang dalam segi sarana dan prasarana, pelayanan, kenyamanan, efektifitas waktu dalam peminjaman dan pengembalian, kondisi fisik buku, serta teknologi yang diterapkan. Berdasarkan nilai rata-rata yang diuraikan pada hasil diatas, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang adalah cukup yakni memperoleh nilai dari keseluruhan opsi Sangat Baik sehingga mendapatkan nilai $(11,37\% / 100) \times 152 \text{ orang} = 18 \text{ Orang}$. Hal ini dilihat dari hasil data yang diolah penulis yaitu mendapatkan 3 pernyataan untuk respon kurang, 3 pernyataan untuk respon baik, dan 4 pernyataan untuk respon cukup. Faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan mahasiswa tersebut adalah sarana dan prasana perpustakaan, teknologi yang ada, dan kenyamanan yang diberikan di perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang.

Perpustakaan akan memiliki banyak pengunjung apabila didukung oleh kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa nyaman, senang, dan puas yang dirasakan oleh para pengguna jasa pelayanan perpustakaan tersebut. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini adalah pengelola perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang dapat diketahui melalui kepuasan para pengunjung/mahasiswa pengguna perpustakaan.

Fasilitas di perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang berupa kursi, penerangan, dan sebagainya. Apabila fasilitas yang ada di perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang dilengkapi serta terjaga dengan baik dan rapi maka akan tercipta kenyamanan untuk penggunaannya. Kenyamanan pengguna perpustakaan dengan fasilitas-fasilitas yang ada di perpustakaan, seperti adanya komputer untuk membantu mencari letak buku belum dimanfaatkan secara maksimal, kerapian letak kursi dan meja juga perlu diperhatikan dan fasilitas-fasilitas yang lain. Koleksi buku yang beraneka ragam akan menarik pengguna perpustakaan untuk datang dan membaca di perpustakaan. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa koleksi buku atau bahan pustaka yang ada di perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang masih kurang bervariasi sehingga kurang mendukung dan menarik penggunaannya untuk memanfaatkan perpustakaan sebagaimana fungsinya.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hasil penelitian, dan pembahasan, maka penulis dapat mengambil kesimpulan, bahwa: Tingkat

kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang berada pada kategori sangat baik sebesar 11,43% (18 orang), Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang berada pada kategori baik 28,48% (38 orang), Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang berada pada kategori cukup 29,77% (46 orang), Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang berada pada kategori kurang 24,71% (39 orang), Tingkat kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Politeknik Darussalam Palembang berada pada kategori sangat kurang 6,19% (11 orang).

Daftar Pustaka

- Ns Sutarno, *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Sagung Seto, 2006.
- Nuril Huda, *Manajemen Pelayanan Penggunaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*.
- Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, XX (02), 320-33.
- Prasetyaningrum, I. D. (2009). Kepuasan Mahasiswa dan Loyalitas Mahasiswa (Studi Kasus Pada Undaris Unggaran). *Skripsi Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang*.
- Ratminto, dkk, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2006.
- Risky Astuti Dian, (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Perpustakaan UIN Raden Fatah Kota Palembang".
- Septa Mardiyani Mayang, (2013). "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*". Semarang : Universitas Diponogoro
- Tri Susanawati Sri, (2010). "*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kota Surakarta*". Surakarta : Kota Surakarta

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Sarana Dan Prasarana Perpustakaan Di Politeknik Darussalam Palembang

Dwi Hanadya, Nyayu Uilly Auliana, M. Bambang Purwanto