

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PELAYANAN
PENGGUNA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK KESEHATAN KENDARI**

Oleh :

Ratno Pratama** H. La Ode Muh. Umran** *Jumrana**

**Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Halu Oleo Kendari
Ratnoprata50@yahoo.co.id**

ABSTRAK

Permasalahan pada penelitian ini adalah Bagaimana Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari. Tujuan dari penelitian ini adalah Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari. Penelitian dilaksanakan. Manfaat penelitian hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari, masyarakat pada umumnya, dan juga pada penulis sendiri pada Politeknik Kesehatan Kendari.

Populasi penelitian ini adalah Dosen, Staf dan Mahasiswa Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari. Adapun populasi berjumlah 1594 orang, maka peneliti mengambil sampel sebanyak 94 orang. Adapun metode penelitian ini secara kuantitatif dengan metode deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan *proposional skala likert random sampling* pengumpulan data dilakukan dengan melalui survey, kuesioner dan dokumentasi pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari yang diberikan oleh pustakawan adalah pelayanan yang sudah baik, dimana hal tersebut dapat disimpulkan berdasarkan distribusi jawaban pernyataan responden mengenai pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari yang umumnya menyatakan baik dan sangat baik, yang mencakup : pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan internet.

Kata Kunci : Persepsi, pemustaka, dan pelayanan perpustakaan

ABSTRACT

The problem in this research is the perception User How To Performance Library User Services Health Polytechnic Kendari .The purpose of this study is the researchers aimed to find User Perception Performance Against Health Polytechnic Library User Services Kendari . The research was conducted. Benefits of the research results of this study are expected to be useful for the Library of Health Polytechnic Kendari, society in general , and also the author of his own at the Health Polytechnic Kendari .

This Research population [is] lecturer, Staff And Polytechnic Library Student [of] Health Kendari. As for population of totaling 1594 people, hence researcher take the sampel as much 94 people. This research method is quantitative descriptive method . Sampling is done by proportional random sampling Likert scale data collection is done through surveys, questionnaires , documentation an respondents in Kendari Health Polytechnic Library .

The results of this study showed that perceptions user Performance Against Service User Library Health Polytechnic Kendari given by the librarian is a service that is already good , where it can be concluded based on the distribution of responses from respondents' statements about the service at the Library of Health Polytechnic Kendari which normally expresses a good and very good , which includes : service circulation , reference services , and internet services .

Keywords : Perception , user, and library services

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Keberadaan perpustakaan pada institusi pendidikan sangat penting bagi kemajuan dan perkembangan institusi tersebut, sebab perpustakaan merupakan salah satu penyedia informasi yang sering dibutuhkan pendidikan dan penelitian. Perpustakaan sebagai unit informasi yang didalamnya terdapat beberapa unsur atau aspek seperti ruangan atau gedung, koleksi atau bahan pustaka, perlengkapan, peralatan, sumber daya manusia, dan sebagainya sudah seharusnya memberikan layanan yang memuaskan bagi pemustaka. Kepuasan pemustaka merupakan bagian dari pelayanan yang berbasis pemustaka, dimana perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka, sehingga perpustakaan benar-benar mencapai tujuan yang diemban. Untuk itu perpustakaan harus meningkatkan layanan yang baik dan memberikan kenyamanan bagi pemustaka. Kenyamanan dapat terwujud jika semua aspek yang ada diperpustakaan saling mendukung dan berkaitan.

Disamping itu, pustakawan tidak mungkin bisa bekerja dengan baik tanpa didukung dengan fasilitas yang memadai. Hal itu sangat penting dilakukan efisiensi operasional dan kenyamanan pustakawan dalam melaksanakan tugas. Fasilitas yang tidak atau kurang memadai akan berpengaruh bagi pustakawan, misalnya waktu dan tenaga hilang, karena mencari sendiri apa yang diperlukan untuk menjalankan tugasnya. Namun sebaliknya, fasilitas yang memadai akan memberikan dampak yang besar bagi pustakawan, sebab mereka dapat bekerja lebih mantap, bersemangat, sungguh-sungguh dalam menjalankan tugasnya.

Kenyamanan pustakawan yang setiap hari menghabiskan waktu dipergustakaan untuk bekerja, dan melayani pengunjung yang memerlukan informasi adalah sebuah kebutuhan. Kenyamanan dapat diperoleh dengan cara memenuhi kebutuhan pustakawan atau pemustaka. Kebutuhan itu dapat berupa fasilitas pokok dan fasilitas pendukung perpustakaan. Jika fasilitas perpustakaan terpenuhi sesuai harapan dan keinginan, maka perpustakaan akan menjadi rumah kedua baik bagi pustakawan maupun pemustaka.

Perkembangan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja pustakawan. Terutama dalam memberikan pelayanan ataupun menjalankan tugas rutin kepustakawanan. Kehadiran teknologi komputer, menjadikan pustakawan dengan mudah dan cepat melaksanakan tugas dalam memberikan layanan yang memuaskan kepada pengguna. Hal itu tentu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dalam menemukan informasi yang diberikan oleh pustakawan. Oleh karena itu, pustakawan harus meningkatkan kinerjanya agar pemustaka merasa puas dengan layanan perpustakaan.

Kinerja pelayanan perpustakaan bertolak dari pemustaka yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan politeknik kesehatan kendari. Pemustaka yang datang memanfaatkan fasilitas perpustakaan diantaranya untuk membaca, memanfaatkan layanan internet ataupun untuk meminjam dan pengembalian buku. Kinerja perpustakaan politeknik kesehatan kendari mempunyai hubungan yang kuat dengan starategi instansi yang telah dituangkan didalam rencana kerja tahunan dimana program kerja instansi semestinya dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas layanannya. Dimana kinerja perpustakaan harus melakukan antisipasi didalam hal evaluasi layanan perpustakaan untuk mengetahui, mengidentifikasi, menggambarkan dan menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan kinerja perpustakaan politeknik kesehatan kendari yang telah diberikan selama ini.

Keberhasilan perpustakaan selain ditentukan oleh beberapa komponen, seperti; staf yang berkualitas, baik koleksi yang memadai, gedung yang representative, dan lain-lain. Disamping itu, juga ditentukan oleh jumlah perabot dan peralatan yang memadai serta secara fungsional mendukung kegiatan perpustakaan (Saleh dan Fahidin, 1995:44). Perpustakaan sebagai salah satu pusat sumber informasi mempunyai akses strategis dalam mendukung keberhasilan pendidikan dan pembelajaran masyarakat dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan sekaligus sebagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia (Sinaga, 2007:4). Dengan adanya berbagai layanan diperpustakaan sangat mendukung proses belajar bagi pemustaka dan sekaligus meningkatkan kinerja pustakawan.

Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari merupakan lembaga penyediaan sumber informasi yang sangat diperlukan dalam mendukung proses

pembelajaran di Politeknik Kesehatan Kendari yang berkualitas. Misalnya, dalam rangka mencari literatur untuk mengerjakan tugas, menyusun skripsi, tesis, disertasi, dan mencari acuan untuk penelitian. Semua itu tidak lepas dari perpustakaan dan aspek-aspek yang ada didalamnya.

Penulis tertarik meneliti tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari karena diperpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari, apalagi sekarang menggunakan system otomasi yang canggih yakni dengan *OPAC*.

OPAC (Online Public Access Cataloging) adalah system katalog perpustakaan elektronik yang dirancang untuk mengatur pelacakan, distribusi, sirkulasi dan aliran bahan diperpustakaan. *OPAC* memfasilitas otomasi dan beberapa obyek identifikasi, pelacak, *sorting*, serta *speedier* data, yang sangat meningkatkan efisiensi pustakawan. Disamping ini juga karena dilihat dari pustakawannya yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka.

Mencermati uraian pada latar belakang tersebut, maka penulis membahas masalah ini guna menadapatkan pembuktian, yaitu memperoleh gambaran tentang bagaimana Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari terhadap kinerja pustakawan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu Bagaimana Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari, masyarakat pada umumnya, dan juga pada penulis sendiri.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari. Untuk mengetahui apakah pelayanan pengguna pustakawan dan pemustaka perpustakaan sudah menggunakan pelayanan yang sangat memuaskan bagi para pemustaka/pengunjung perpustakaan tersebut.

Sampel

Mengingat jumlah populasi penelitian yang besar sehingga jika semua populasi dijadikan objek penelitian maka akan membutuhkan waktu yang cukup panjang. Oleh karena itu, penulis membatasi jumlah populasi untuk dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2009, 81), “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif/mewakili. Dalam pemilihan anggota sampel digunakan teknik dan prosedur yang tepat, yang disebut dengan teknik random sampling”.

Adapun penentuan kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *proposional skala likert random sampling*. Penulis menggunakan metode ini dikarenakan populasi berstrata yang dilihat berdasarkan golongan pekerjaan dari responden (sampel). Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2006, 75) bahwa “*Proposional skala likert random sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional”.

Perincian atas jumlah sampel yang diambil adalah sebagai berikut:

Tabel. 3.1

Populasi dan Sampel

No.	Golongan Pekerjaan	Populasi	Sampel	Jumlah
1.	Dosen	115	$\frac{115}{1594} \times 94 = 6.78$	7
2.	Staf	39	$\frac{39}{1594} \times 94 = 2.29$	2
3.	Mahasiswa	1440	$\frac{1440}{1594} \times 94 = 84.91$	85
Jumlah		1594		94

Teknik Penentuan Responden

Teknik penentuan responden dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *random sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi.

Sumber Data dan Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama, seperti informan yang diwawancarai untuk pengambilan data, sebagaimana yang terdapat di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data dokumen yang sudah tersedia dan merupakan sumber tertulis informasi yang terdapat di perpustakaan politeknik kesehatan kendari.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah cara-cara untuk memperoleh data-data yang lengkap, objektif dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya sesuai dengan permasalahan penelitian yang berkaitan dengan Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey, kuesioner dan dokumentasi.

1. Survey

Merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

2. Kuesioner

Dalam penelitian ini angket yang digunakan bersifat tertutup, yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan. Data angket berupa 5 alternatif jawaban yaitu “Sangat

Baik, Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik” dengan butir pertanyaan seluruhnya positif.

Kemudian pengukuran bobot skor setiap jawaban menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2009: 92), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap jawaban diberi bobot skor sebagai berikut :

- a. Sangat Baik = 4
- b. Baik = 3
- c. Kurang Baik = 2
- d. Tidak Baik = 1

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya (Arikunto, 2002: 23).

Dalam pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi ini peneliti akan mengumpulkan semaksimal mungkin data-data berkaitan dengan Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kota Kendari yang mendukung penelitian ini, sehingga dapat dijelaskan dan diuraikan berbagai hal terkait, agar keabsahan dan kemurnian dari penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 3 unsur atau indikator yang dikaji setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Tabel. 3.2

Nilai interval konversi IKM mutu dan kinerja unit pelayanan

No	Nilai interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan	unit
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D	Tidak baik	
2	1,70-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik	
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik	
4	3,26-4,00	81,26-100.00	A	Sangat baik	

HASIL PENELITIAN

1. Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi

Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari, dapat dilihat pada tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel.4.10
Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi

No	Uraian	Persepsi				Jumlah	
		TB	KB	B	SB		
1.	Prosedur pelayanan peminjaman buku	F	-	7	44	43	94
		%	-	7,44%	47,80%	46,74%	100%
2.	Kemudian Peminjaman buku	F	1	6	43	44	94
		%	1,06%	6,38%	46,74%	47,80%	100%
3.	Pelayanan peminjaman buku yang dilakukan oleh pustakawan	F	3	10	51	30	94
		%	3,19%	11,63%	54,25%	32,91%	100%
4.	Keamanan peminjaman buku terjamin	F	-	5	51	38	94
		%		5,31%	54,25%	41,42%	100%
5.	Pencatatan kegiatan peminjaman buku	F	-	8	47	39	94
		%		9,51%	50%	41,48%	100%
6.	Kelengkapan koleksi buku	F	7	36	42	9	94
		%	7,44%	38,29%	45,68%	10,57%	100%

dilayanan sirkulasi							
7.	Sanksi	F	1	7	51	34	94
	keterlambatan	%	1,06%	8,44%	55,25%	36,17	100%
pengembalian							
buku							

Sumber : Data Primer, Diolah April 2016

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap prosedur pelayanan peminjaman buku di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari dengan persentase sebesar 44 (47%) responden menyatakan baik, 43 (46%) menyatakan sangat baik, dan 7 (7%) menyatakan kurang baik.

Pada pernyataan responden diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap prosedur pelayanan peminjaman buku di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah Baik melihat dari jawaban responden yang menyatakan sebagian besar responden 93% menjawab baik membawa dampak positif bagi penggunaanya. Tetapi ada juga responden yang menjawab 7% kurang baik dengan pelayanan peminjaman buku sehingga pengguna merasa nyaman saat meminjam buku dipergustakaan.

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemudahan peminjaman buku di perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari dengan persentase sebesar 44 (47%) responden menyatakan sangat baik, 43 (46%) menyatakan baik, 6 (6%) menyatakan kurang baik, dan 1 (1%) menyatakan tidak baik.

Pernyataan responden dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemudahan peminjaman buku di Perpustakaan Politeknik Kesehatan

Kendari adalah responden menjawab persentase sebesar 93% responden menjawab baik. Tetapi ada juga responden yang menjawab 7% kurang baik dengan kemudahan peminjaman buku.

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pelayanan peminjaman buku yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari persentase sebesar 51 (54%) menjawab baik, 30 (32%) menjawab sangat baik, 10 (11%) menjawab kurang baik, dan 3 (3%) menjawab tidak baik.

Pada pernyataan responden dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pelayanan peminjaman buku yang dilakukan oleh pustakawan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah responden menjawab sebagian besar 86% responden menjawab baik dengan pelayanan peminjaman buku yang dilakukan oleh pustakawan tetapi ada juga responden yang menjawab 14% kurang baik dengan pelayanan peminjaman buku yang dilakukan oleh pustakawan.

Pada tabel 4.10 menyatakan bahwa persepsi pemustaka terhadap keamanan peminjaman buku terjamin di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari persentase sebesar 51 (54%) responden menjawab baik, 38 (41%) responden menjawab sangat baik, dan 5 (5%) responden menjawab kurang baik.

Pada pernyataan responden dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustakan terhadap keamanna peminjaman buku terjamin yaitu baik melihat dari jawaban responden 95% menyatakan baik. Tetapi ada juga yang menyatakan kurang baik 5% terhadap keamanan peminjaman buku terjamin.

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pencatatan kegiatan peminjaman buku pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan

Kendari adalah 47 (50%) responden menjawab baik, 39 (41%) responden menjawab sangat baik, dan 8 (9%) responden menjawab kurang baik.

Pada pernyataan responden maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap pencatatan kegiatan peminjaman buku yaitu sebagian besar responden 91% responden menyatakan baik dengan kegiatan pencatatan kegiatan peminjaman buku pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari. Tetapi ada juga responden 9% yang menyatakan kurang baik . Pencatatan kegiatan peminjaman buku yang ditetapkan oleh perpustakaan untuk mengetahui koleksi apa pemustaka pinjam.

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kelengkapan koleksi buku dilayanan sirkulasi pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah persentase sebesar 42 (45%) responden menjawab baik, 36 (38%) responden menjawab kurang baik, 9 (10%) responden menjawab sangat baik, dan 7 (7%) responden menjawab tidak baik.

Pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kelengkapan koleksi buku dilayanan sirkulasi yang baik dengan kelengkapan koleksi buku dilayanan sirkulasi adalah sebagian besar responden 55% responden menjawab baik dengan kelengkapan koleksi buku dilayanan sirkulasi. Tetapi ada juga yang menjawab kurang 45% responden menjawab kurang baik dengan kelengkapan koleksi buku dilayanan sirkulasi. Data ini memperlihatkan bahwa kelengkapan koleksi buku dilayanan sirkulasi kurang baik. Berdasarkan pengamatan penulis, kelengkapan koleksi buku dilayanan sirkulasi masih banyak koleksi bukunya yang kurang maka petugas dibagian

layanan sirkulasi harus memeriksa buku-buku apa yang masih belum ada di layanan sirkulasi supaya memenuhi kebutuhan pemustaka.

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sanksi keterlambatan pengembalian buku pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah 51 (55%) responden menjawab baik, 34 (36%) responden menjawab sangat baik, 7 (8%) responden menjawab kurang baik, dan 1 (1%) responden menjawab tidak baik.

Pada pernyataan responden maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sanksi keterlambatan pengembalian buku adalah sebagian besar sebanyak 91% responden menjawab baik. Tetapi ada juga responden yang menjawab kurang baik sebanyak 9% responden. Data pernyataan responden tersebut memperlihatkan bahwa sanksi keterlambatan peminjaman buku sangatlah baik. Pengamatan penulis mengenai sanksi keterlambatan pengembalian buku di bagian layanan sirkulasi, jika pemustaka terlambat mengembalikan buku yang dipinjam maka dapat sanksi sepadan dan didenda atas keterlambatannya.

2. Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi

Persepsi pemustaka terhadap pelayanan referensi di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari, dapat dilihat pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel.4.11

Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi

No	Uraian	Persepsi				Jumlah
		TB	KB	B	SB	
1.	Konsultasi					
	Peminjaman	F	4	25	54	11
						94

	referensi	%	4,25%	27,59%	57,44%	11,70%	100%
2.	Kebijakan	F	10	23	43	17	94
	mengenai koleksi	%	11,63%	25,46%	46,74%	18,08%	100%
	referensi						
3.	Kelengkapan	F	8	26	46	14	94
	Koleksi referensi	%	8,51%	28,65%	49,93%	15,89%	100%
4.	Kemudahan	F	4	25	50	16	94
	mendapatkan	%	4,25%	26,59%	53,19%	17,02%	100%
	koleksi referensi						
5.	Kelengkapan	F	2	22	56	14	94
	informasi	%	2,12%	23,40%	60,56%	15,89%	100%
	mengenai						
	referensi yang						
	dibutuhkan						

Sumber : Data Primer, Diolah April 2016

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap konsultasi peminjaman referensi pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah persentase sebesar 54 (57%) responden menjawab baik, 25 (27%) responden menjawab kurang baik, 11 (11%) responden menjawab sangat baik. dan 4 (4%) responden menjawab tidak baik.

Pada pernyataan responden dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap konsultasi peminjaman referensi adalah sebagian besar sebanyak 68% responden menjawab baik. Tetapi ada juga responden yang menjawab kurang baik yaitu

sebanyak 32% responden. Data pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa konsultasi peminjaman referensi.

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kebijakan mengenai koleksi referensi di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari persentase sebesar 43 (46%) responden menjawab baik, 25 (27%) responden menjawab kurang baik, 17 (18%) responden menjawab sangat baik, dan 10 (11%) responden menjawab tidak baik.

Pada pernyataan responden di atas dapat disimpulkan bahwa kebijakan mengenai koleksi referensi yaitu baik melihat dari jawaban responden 63% menyatakan baik. Tetapi ada juga yang menyatakan kurang baik 37% dengan kebijakan mengenai koleksi referensi.

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kelengkapan koleksi referensi di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari persentase sebesar 46 (49%) responden menyatakan baik, 26 (28%) responden menyatakan kurang baik, 14 (15%) responden menyatakan sangat baik, dan 8 (8%) responden menyatakan tidak baik.

Pada pernyataan responden di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kelengkapan koleksi referensi adalah responden menjawab sebagian besar 64% responden menjawab baik terhadap kelengkapan koleksi referensi. Tetapi ada juga responden yang menjawab 36% kurang baik dengan kelengkapan koleksi referensi.

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemudahan mendapatkan koleksi referensi di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah 50 (53%) responden menjawab baik, 23 (26%) responden

menjawab kurang baik, 16 (17%) responden menjawab sangat baik, dan 4 (4%) responden menjawab tidak baik.

Pada pernyataan responden di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemudahan mendapatkan koleksi referensi di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari sebagian besar responden menjawab baik terlihat dari jawaban responden 70% menjawab baik. Tetapi ada juga responden menjawab kurang baik 30%. Hal ini menunjukkan kemudahan mendapatkan koleksi referensi pihak perpustakaan memperlihatkan koleksi referensi mudah didapatkan bagi pemustaka perpustakaan.

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kelengkapan informasi mengenai referensi yang dibutuhkan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah 56 (60%) responden menjawab baik, 22 (23%) responden menjawab kurang baik, 14 (15%) responden menjawab sangat baik, dan 2 (2%) responden menjawab tidak baik.

Pada pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kelengkapan informasi mengenai referensi yang dibutuhkan adalah sebagian besar responden 75% responden menjawab baik dengan kelengkapan informasi mengenai referensi yang dibutuhkan. Tetapi ada juga yang responden menjawab kurang baik 25%.

3. Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Internet

Persepsi pemustaka terhadap pelayanan internet di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari, dapat dilihat pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel.4.12
Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Internet

No	Uraian	Persepsi				Jumlah	
		TB	KB	B	SB		
1.	Layanan internet						
	tersedia	F	17	12	37	28	94
		%	18,08%	13,76%	39,36%	30,78%	100%
2.	Jaringan internet	F	20	35	30	9	94
		%	21,27%	37,23%	32,91%	10,57%	100%
3.	Kemudahan untuk	F	18	22	40	14	94
	mengakses	%	19,14%	23,40%	43,55%	15,89%	100%
	jaringan internet						
4.	Kecepatan	F	20	31	32	10	94
	mengakses	%	22,27%	33,97%	34,04%	11,63%	100%
	Jaringan internet						

Sumber : Data Primer, Diolah April 2016

Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan internet di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah 37 (39%) responden menjawab baik, 28 (30%) responden menjawab sangat baik, 17 (18%) responden menjawab tidak baik, dan 12 (13%) responden menjawab kurang baik.

Pada pernyataan responden di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan internet adalah sebagian besar sebanyak 69% responden menjawab baik. Tetapi ada juga yang menjawab sebanyak 31% responden menjawab kurang baik terhadap pelayanan internet.

Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap jaringan internet pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah 35 (37%) responden menjawab kurang baik, 30 (32%) responden menjawab baik, 20 (21%) responden menjawab tidak baik, dan 9 (10%) responden menjawab sangat baik.

Pada pernyataan responden di atas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap jaringan internet yaitu sebagian besar sebanyak 58% responden menjawab kurang baik. Tetapi ada juga yang menjawab 42% responden menjawab baik terhadap jaringan internet.

Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemudahan untuk mengakses jaringan internet pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah 40 (43%) responden menjawab baik, 22 (23%) responden menjawab kurang baik, 18 (19%) responden menjawab tidak baik, dan 14 (15%) responden menjawab sangat baik.

Pernyataan responden dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemudahan untuk mengakses jaringan internet pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah persentase sebesar 58% responden menjawab baik. Tetapi ada juga responden menjawab yaitu sebanyak 42% responden menjawab kurang baik. Berdasarkan pernyataan responden tersebut diketahui bahwa kemudahan untuk mengakses jaringan internet dipergustakaan.

Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kecepatan mengakses jaringan internet pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah 32 (34%) responden menjawab baik, 31 (33%) responden menjawab kurang baik, 20 (22%) responden menjawab tidak baik, dan 10 (11%) responden menjawab sangat baik.

Pada pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa kecepatan mengakses jaringan internet adalah sebagian besar 45% responden menjawab baik. Tetapi ada juga responden yang menjawab kurang baik yaitu sebanyak 55% responden. Data pernyataan responden tersebut memperlihatkan bahwa kecepatan mengakses jaringan internet masih kurang baik responden yang mengatakan baik.

Perhitungan nilai IKM atas layanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari dilihat dari nilai interval IKM masing-masing unsur IKM. Nilai interval IKM diperoleh dari nilai rata-rata tiap jawaban responden yang dikalikan dengan nilai penimbang (0,333) kemudian dijumlahkan dari semua unsur. Hasil penjumlahan tersebut kemudian dikalikan dengan nilai konversi dasar (25), sehingga diketahui nilai interval konversi IKM secara keseluruhan untuk memudahkan interpretasi.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) ditetapkan untuk mendapatkan nilai paling akurat yang didapatkan dari masyarakat luas mengenai layanan yang telah diberikan oleh suatu instansi. Dalam penelitian ini IKM digunakan untuk memperoleh nilai layanan perpustakaan yang diberikan oleh Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari.

Setelah dilakukan perhitungan nilai IKM pada masing-masing unsur seperti yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka selanjutnya peneliti

akan menyajikan analisis hasil penelitian berupa total nilai IKM secara keseluruhan yang kemudian dibagi 3 atau sebanyak total unsur. Analisis inilah yang disebut sebagai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang digunakan sebagai pengukur kepuasan pengguna atas layanan perpustakaan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari.

Berikut ini merupakan nilai IKM masing-masing unsur pelayanan yang kemudian dikalikan dengan nilai penimbang (0,333) untuk memperoleh nilai selanjutnya.

Tabel.4.13
Nilai Indeks Pelayanan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari

No	Unsur	Nilai IKM per unsur	Keterangan
Pelayana Sirkulasi			
1.	Prosedur pelayanan peminjaman buku	3.40	Baik
2.	Kemudian Peminjaman buku	3.36	Baik
3.	Pelayanan peminjaman buku yang dilakukan oleh pustakawan	3.13	Baik
4.	Keamanan peminjaman buku terjamin	3.32	Baik
5.	Pencatatan kegiatan peminjaman buku	3.32	Baik
6.	Kelengkapan koleksi buku dilayanan sirkulasi	2.56	Baik
7.	Sanksi keterlambatan pengembalian buku	3.24	Baik
Pelayanan Referensi			
8.	Konsultasi Peminjaman referensi	2.77	Baik

9.	Kebijakan mengenai koleksi referensi	2.68	Baik
10.	Kelengkapan Koleksi referensi	2.71	Baik
11.	Kemudian mendapatkan koleksi referensi	2.82	Baik
12.	Kelengkapan informasi mengenai referensi yang dibutuhkan	2.86	Baik
No	Unsur	Nilai IKM	Keterangan
	Pelayanan Internet	per unsur	
13.	Layanan internet tersedia	2.78	Baik
14.	Jaringan internet	2.28	Kurang Baik
15.	Kemudahan untuk mengakses jaringan internet	2.50	Kurang Baik
16.	Kecepatan mengakses Jaringan internet	2.31	Kurang Baik

Sumber : Diolah dari hasil penilaian per unsur pelayanan, 2016

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa hasil perhitungan nilai indeks kepuasan masyarakat tiap unsur merupakan jumlah nilai dari setiap unit pelayanan yang diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks gabungan untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,333, sebagaimana telah dijelaskan pada teknik analisis data.

Mutu pelayanan = B

Kinerja unit pelayanan = Baik

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa nilai indeks unit pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari adalah 75,8 termasuk

dalam kategori baik. Pelayanan dalam kategori baik menandakan bahwa pengguna merasakan bahwa pelayanan yang diterima sudah sesuai dan baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari menunjukkan bahwa pelayanan sudah baik oleh pemustaka. Hal ini dapat dilihat berdasarkan distribusi jawaban responden pada kemampuan dan sikap melayani pustakawan terhadap variabel pelayanan sirkulasi, variabel pelayanan referensi dan variabel pelayanan internet sebagian besar responden menyatakan sudah baik terhadap variabel tersebut.

Pada pelayanan sirkulasi terhadap variabel ada bukti fisik/berwujud, variabel pelayanan sirkulasi terhadap prosedur peminjaman buku, variabel kemudahan peminjaman buku, variabel pelayanan peminjaman buku yang dilakukan oleh pustakawan, variabel keamanan peminjaman buku terjamin, variabel pencatatan kegiatan peminjaman buku, variabel kelengkapan koleksi buku dilayanan sirkulasi, dan variabel sanksi keterlambatan pengembalian buku, sebagian besar responden sudah menyatakan sudah baik terhadap variabel tersebut.

Pada pelayanan referensi terhadap variabel konsultasi peminjaman referensi, variabel kebijakan mengenai koleksi referensi, variabel kelengkapan koleksi referensi, variabel kemudian mendapatkan koleksi referensi, dan kelengkapan informasi mengenai referensi yang dibutuhkan, sebagian besar responden menyatakan sudah baik terhadap variabel tersebut.

Sedangkan pelayanan internet terhadap variabel layanan internet tersedia, variabel jaringan internet, variabel kemudahan untuk mengakses jaringan internet, variabel kecepatan mengakses jaringan internet, sebagian besar responden menyatakan sudah baik terhadap variabel tersebut.

Persepsi positif dari pemustaka di perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari sebagai imflikasi dari penilaian positif dari pemustaka. Hal tersebut jika dikaitkan dengan teori Persepsi yang dikemukakan oleh Suwarno (2009, 52) dapat didefinisikan, “sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang memiliki persepsi positif dan persepsi negatif. Dimana persepsi positif jika pelayanan dianggap sangat baik atau baik oleh pemustaka, begitupun sebaliknya dikatakan negatif jika pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi dan pelayanan internet dianggap kurang baik dan tidak baik oleh pemustaka. Seperti halnya dalam pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari yang diberikan oleh pustakawan kepada para pemustaka yaitu pelayanan yang sudah baik hal ini terbukti dari distribusi jawaban responden mengenai pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari yang umumnya menjawab dengan jawaban baik.

Pelayanan baik dari pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari pelayanan yang diberikan kepada pemustaka sudah baik. Hal tersebut jika dikaitkan dengan teori pelayanan pengguna yang dikemukakan oleh Istiana (2014: 2) pelayanan pengguna adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada

pengguna sebagai kebutuhan pengguna perpustakaan. Menyajikan bahan pustaka dan atau sumber informasi sesuai kebutuhan pengguna, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya. Ada yang memiliki pelayanan baik dan tidak baik. Dimana pelayanan baik jika pelayanan dianggap sangat baik atau baik oleh pemustaka, begitu pun sebaliknya dikatakan pelayanan tidak baik jika mencakup semua pelayanan yang ada di perpustakaan dianggap kurang baik dan tidak baik oleh pemustaka. Seperti halnya dalam pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari yang diberikan oleh pustakawan kepada para pemustaka yaitu pelayanan yang sudah baik.

Namun masih ada indikator dalam unsur pelayanan internet yang dipersepsi negatif oleh pemustaka yaitu jaringan internet, kemudahan untuk mengakses jaringan internet dan kecepatan mengakses jaringan internet. Variabel pelayanan internet menyatakan kurang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari.

Oleh sebab itu, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari melalui komunikasi antar pustakawan dan pemustaka begitu baik, sehingga pemustaka berpendapat atau berpersepsi positif pula. Artinya pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari sudah baik atau bisa dikatakan mempunyai pelayanan yang memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pelayanan Pengguna Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari yang diberikan oleh pustakawan adalah pelayanan

yang sudah baik, dimana hal tersebut dapat disimpulkan berdasarkan distribusi jawaban pernyataan responden mengenai pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kendari yang umumnya menyatakan baik dan sangat baik yang mencakup : pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta : Rineka Cipta.
- Istiana, 2014. *Layanan perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak
- Saleh, Abdul Rahman dan Fahidin. 1995. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. cet. 1 Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sinaga. 2007. *Mengelola Perpustakaan Perguruan Tinggi Bandung* : Kiblat Buku Utama.
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- _____2006. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarno, W. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.