



Level of Satisfaction of Library Users towards Librarian Services at UPT Library of Politeknik Negeri Padang

Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang

Adzkia Rahmadani, Ardoni
Universitas Negeri Padang (Indonesia)
rahmadaniadzkia@gmail.com

Received February 2023

Accepted March 2023

Abstract

The purpose of this research is to describe user satisfaction with the services provided by the Library Unit of Politeknik Negeri Padang. This is a quantitative research with a descriptive approach. The research population is the average visitors to the Politeknik Negeri Padang library, and the sample consists of 97 respondents. Sampling was determined using accidental sampling technique, which is a random sampling technique that allows researchers to take samples from people encountered without prior planning. The results of this research show that the satisfaction of library users with the librarian services at the Library Unit of Politeknik Negeri Padang is an average of 3.22 in five dimensions using the servqual measurement method. First, the tangible dimension has an average score of 3.22, which is a positive scale. Then, the average value for the reliability dimension is 3.26 on a positive scale. Third, the average score for responsiveness dimension is in the range of 3.18 on a positive scale. Fourth, the assurance dimension achieved an average score of 3.25 on a positive scale. Fifth, on a positive scale, the average score for the empathy dimension is 3.22.

Keywords – Project method, science ability, trash can

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan UPT perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi penelitian ini rata-rata pengunjung perpustakaan Politeknik Negeri Padang dan sampelnya adalah 97 responden. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak yang memungkinkan peneliti mengambil sampel dari orang-orang yang ditemui tanpa melakukan perencanaan sebelumnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan di UPT perpustakaan Politeknik Negeri Padang rata-rata 3,22 dalam lima dimensi dengan menggunakan metode pengukuran servqual. Pertama, dimensi tangible rata-rata 3,22, yang merupakan skala positif. Kemudian untuk nilai rata-rata untuk dimensi reliability adalah 3,26 pada skala positif. Ketiga, skor rata-rata untuk dimensi responsiveness berada pada kisaran positif 3,18. Keempat, dimensi assurance mencapai skor rata-rata 3,25 pada skala positif. Kelima, pada skala positif, skor rata-rata untuk dimensi empathy adalah 3,22.

Kata kunci – Kepuasan pemustaka, model *importance performance analysis*, *servqual*

How to cite this article:

Rahmadani, A., & Ardoni, A. (2023). Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 7(1), 105–110. <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i1.16>

A. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini membuat kebutuhan informasi meningkat. Penyebaran pesan juga semakin cepat. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan lokasi di mana informasi dapat diakses dengan mudah, cepat, dan akurat. Perpustakaan, menjawab semua tantangan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi. Kini perpustakaan bukan sekadar tempat memajang koleksi buku, tetapi juga menyediakan banyak sumber daya untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat umum dan juga dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk mendukung keterampilan literasi (Fharuqi & Primadesi, 2023). Menurut Firma dan Rahmah (2012), kepuasan pengguna bergantung pada koleksi, sarana, dan prasarana buatan pustaka. Kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Hubungan antara harapan dan hasil kerja adalah: jika hasil kerja di bawah harapan, pengguna tidak puas; jika hasil kerja di atas harapan, pengguna puas; dan jika hasil kerja di antara keduanya, pengguna cukup puas (Harmoko, 2017).

Kepuasan adalah kebahagiaan yang dialami pelanggan ketika mereka menerima produk atau layanan yang memenuhi harapan mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau jasa umumnya mempengaruhi pola perilaku selanjutnya. Ini akan terlihat oleh pelanggan setelah proses pembelian. (Philip Kotler, 2009). Pada UU Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 tentang perpustakaan dijelaskan bahwa "perpustakaan sebagai lembaga pengelola" kumpulan karya tulis, karya cetak, atau karya rekaman secara profesional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Saleh (2011:5), Perpustakaan adalah sebuah organisasi atau kelompok yang menyediakan suatu informasi gratis untuk berbagai kebutuhan, seperti yang berkaitan dengan pendidikan, penelitian, dan kreativitas dalam bentuk buku dan bahan tertulis lainnya yang diterbitkan sesuai dengan ketentuan hukum yang relevan. Dapat disimpulkan bahwa, perpustakaan adalah tempat untuk mengelola barang cetakan atau arsip yang dikelola secara sistematis berdasarkan panduan tertentu sehingga pengguna dapat menemukan informasi yang sesuai. Pengguna perpustakaan adalah anggota dari perpustakaan tersebut. Jika perpustakaan universitas menyatakan bahwa pelanggannya terdiri dari akademisi (dosen, mahasiswa), staf, serta masyarakat umum, maka universitas lain juga tergantung pada tujuan studi universitas. UU No. 43 Tahun 2007 menyatakan dalam Pasal 1 Ayat 9 bahwa "Pengguna" dapat berupa individu, kelompok, organisasi, atau lembaga yang menggunakan layanan pustaka.

Kebutuhan tenaga kerja pustakawan profesional, terutama pustakawan umum, sangat besar. Seperti perencanaan wilayah, pustakawan secara umum bertindak sebagai panduan dalam penggunaan bahan pustaka untuk tujuan yang difokuskan pada pengguna sehingga dapat digunakan secara ideal dan efektif. Mereka juga menyediakan informasi yang akurat dan relevan kepada pengguna perpustakaan. Dengan kata lain, "Pustakawan berada di Perpustakaan" umumnya dibutuhkan untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi yang akurat dan terkini. Untuk mencapai tujuan mereka, pustakawan perlu mampu dan tekun dalam meningkatkan kinerja mereka untuk mencapai hasil yang lebih bermanfaat dengan mempertimbangkan kualitas layanan bagi pengguna (Nafidah, 2015). Pustakawan harus memiliki kompetensi dasar yang baik karena mereka adalah agen informasi yang menyediakan informasi referensi yang akurat dan sesuai untuk pengguna.

Karena pustakawan merupakan orang penting untuk pengoperasian dan pertumbuhan perpustakaan, lapangan kerja mereka harus berkualitas tinggi. Jika pekerjaan para pustakawan bagus, banyak orang akan menghadiri perpustakaan dan menemukan nilai di dalamnya. Pustakawan harus bekerja sesuai dengan standar kompetensi yang ada agar pekerjaannya dapat maksimal dan sesuai dengan rekomendasi standar kompetensi yang ada (Apriyani et al., 2021).

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan penunjang pembelajaran yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya, terutama bagi mahasiswa dan dosen. Informasi yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat membangkitkan bakat dan membantu pengguna dalam menyelesaikan masalah, sehingga meningkatkan kreativitas dan kegiatan intelektual pengguna. Perpustakaan universitas menjadi pusat informasi yang sangat penting bagi mahasiswa dan dosen di universitas tersebut. Oleh karena itu, penilaian pemustaka terhadap perpustakaan memiliki pengaruh yang besar terhadap kemajuan perpustakaan itu sendiri.

Keberhasilan perpustakaan perguruan tinggi dapat dinilai dari kepuasan pengguna terhadap perpustakaan, yang meliputi edukasi, informasi, dan rekreasi. Oleh karena itu, menjaga kepuasan pengguna menjadi hal yang penting dalam pengelolaan perpustakaan. Politeknik Negeri Padang adalah perguruan tinggi negeri yang memiliki perpustakaan pusat, yaitu UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Perpustakaan ini menjadi sumber informasi utama bagi mahasiswa dan dosen sebagai tenaga pendidiknya.

Perpustakaan Politeknik Negeri Padang sangat bermanfaat bagi semua *civitas academica* karena digunakan sebagai media untuk memperoleh informasi, media pembelajaran, pengembangan intelektual, dan mampu mengarahkan minat dan bakat mahasiswanya. Koleksi perpustakaan Politeknik Negeri Padang tersedia dalam bentuk tercetak dan elektronik. Oleh karena itu, mahasiswa dan tenaga pendidik seharusnya memanfaatkan perpustakaan ini dengan semestinya karena menyediakan informasi yang relevan dan sebagai sumber literatur dalam melakukan penelitian. Berdasarkan wawancara tiga informan pada Rabu, 12 Oktober 2022, pengguna tidak puas dengan layanan yang diberikan pustakawan Politeknik Negeri Padang. Alasan ketidakpuasan disebabkan oleh jumlah koleksi yang terbatas, pencahayaan rak buku yang kurang, dan pelayanan pustakawan yang kurang ramah. Perlu dilakukan pengukuran kepuasan pengguna untuk meningkatkan layanan dan fasilitas perpustakaan di masa depan.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan metode deskriptif. Menurut Martono (2010), penelitian ini mengumpulkan informasi seperti angka atau data berupa kalimat kemudian diubah menjadi angka. Pendekatan deskriptif menurut Linarwati et al. (2016) pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang mendeskripsikan sesuatu. Populasi penelitian ini yaitu seluruh mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan Politeknik Negeri Padang dengan sampel sebanyak 97 orang. Pengujian kuesioner menggunakan dua macam tahap uji yakni uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner. Tahap analisis data adalah pemeriksaan dan tabulasi.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Penelitian dilakukan dalam dua tahap. Pada tahap pertama, dilakukan pengumpulan data uji coba melalui keterlibatan 30 responden. Tahap uji coba bertujuan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas kuesioner, dan dilaksanakan pada 12 Desember 2022.

Pada tahap kedua, dilakukan pengumpulan data hasil penelitian, yang disebarakan pada tanggal 23 Januari 2023. Penetapan sampel ditentukan berdasarkan teknik *accidental sampling*, yang dipahami sebagai teknik pengambilan sampel secara acak tanpa perencanaan (Sugiyono, 2009). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. Sampel terdiri dari 97 pemustaka di Perpustakaan tersebut.

2. Pembahasan

a. *Tangibles* (Bukti Nyata)

Tangibles adalah pengukuran kepuasan pemustaka dilihat dari fasilitas fisik. Berdasarkan hasil analisis data, dimensi *tangibles* terdiri dari satu indikator, yaitu fasilitas fisik. Indikator ini memiliki enam butir pernyataan yang mempunyai kepuasan pemustaka positif pada setiap butir pernyataannya. Berdasarkan pendapat di atas, indikator pertama didapatkan hasil positif untuk pernyataan 1,2,3 dan 5 untuk pernyataan 4 dan 6 sangat positif, artinya terdapat kepuasan pemustaka, hal ini karena fasilitas fisik yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Fasilitas fisik yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, selain untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, tentunya meningkatkan perpustakaan tersebut lebih baik ke depannya. Sangat positif berarti tingkat kepuasan pemustaka yang tinggi, karena fasilitas fisik yang disediakan memenuhi harapan pemustaka. Menurut Albarq (2013:702), mengukur kepuasan pemustaka salah satunya dilihat dari fasilitas fisik, alat, perlengkapan, dan penampilan pekerja. Jadi dapat disimpulkan, berdasarkan seluruh butir pernyataan sesuai dengan indikator, dimensi *tangibles* memiliki kepuasan pemustaka yang positif. Positif artinya terdapat kepuasan pemustaka dikarenakan fasilitas fisik sesuai dengan keinginan pemustaka.

b. *Reliability* (Konsistensi)

Konsistensi adalah kemampuan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan kepada pengguna secara akurat, tepat waktu, konsisten, cepat, memuaskan, dan andal. Performa harus memenuhi harapan pengguna, yang berarti ketepatan waktu dan layanan yang sama untuk semua pengguna tanpa kesalahan. Pada indikator ini terdapat 4 butir pernyataan, diantaranya memiliki kepuasan pemustaka positif. Positif disini berarti pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan karena pelayanan yang diberikan merupakan informasi yang akurat, terpercaya dan efektif. Kepuasan pemustaka pada indikator ini memiliki nilai yang positif dikarenakan informasi yang tersedia pada layanan yang dijanjikan akurat. Sesuai dengan pendapat di atas, informasi yang tersedia pada layanan harus jelas, tidak mempersulit pemustaka. Dengan begitu, kepuasan pemustaka akan terbentuk dengan sendirinya sesuai dengan kualitas informasi yang disediakan tersebut. Jika informasi yang disediakan berkualitas bagus, terhindar dari kesalahan, maka kepuasan pemustaka akan tinggi, begitu juga dengan sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan, berdasarkan hasil analisis data dari dimensi *accuracy*, diperoleh hasil yang positif. Positif artinya pengguna puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan. Hal ini disebabkan kelengkapan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness adalah kepuasan pemustaka terhadap ketersediaan pustakawan dalam membantu pemustaka dalam mengakses informasi. Menurut Fatmawati (2013:218), ketika pustakawan memberikan pelayanan yang tanggap (*responsif*), maka layanan perpustakaan yang diberikan akan terlihat lebih baik. Bagian *responsiveness*, ada 4 pernyataan menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan. Hasil data menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan.

d. Assurance (Jaminan)

Assurance merupakan pengukuran kepuasan pemustaka dilihat dari jaminan yang diberikan pustakawan. Pada indikator ini terdapat 5 pernyataan. Pernyataan 15, 16 dan 18 positif dan untuk pernyataan 17 dan 19 sangat positif. Positif di sini yaitu terdapat kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan karena pemustaka merasa aman berada di dalam perpustakaan. Sangat positif di sini maksudnya pustakawan memberikan jaminan serta perhatian yang baik bagi pemustakanya. Menurut Fatmawati (2013:218), tingkat pengetahuan pustakawan tentang perpustakaan, dokumentasi dan informasi (perpusdokinfo) dan keterampilan pustakawan dalam menunjukkan kepercayaan kepada pemustaka. Kemudian, sikap pustakawan yang ramah dan sopan menjadi jaminan bagi pemustaka. Jadi dapat disimpulkan, berdasarkan hasil analisis data dari dimensi *assurance*, diperoleh hasil yang positif. Positif artinya terdapat kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan. Hal ini dikarenakan pustakawan sangat memperhatikan pengguna dan membuat pengguna merasa aman berada di perpustakaan.

e. Emphaty (Empati)

Empati merupakan pengukuran kepuasan pemustaka dilihat dari empati yang diberikan oleh pustakawan. Pada indikator ini, terdapat dua pernyataan yang mengindikasikan tingkat kepuasan pemustaka: positif dan sangat positif. "Positif" di sini berarti terdapat kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan karena pustakawan memahami kebutuhan pemustaka. "Sangat positif" di sini berarti terdapat kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan karena pustakawan memiliki komunikasi yang baik dengan pemustakanya. Menurut Fatmawati (2013:217), pustakawan yang empatik memberikan perhatian pribadi pada pemustaka dan memahami kebutuhan mereka dengan komunikasi yang baik. Dengan demikian, hasil analisis menunjukkan kepuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan karena pemustaka merasa dipahami dan berkomunikasi dengan baik.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini menunjukkan bahwa pemustaka memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan *pustakawan* di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Padang dengan menggunakan metode *servqual* dan 5 dimensi. Pada penelitian ini, dimensi *tangibles* menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan fasilitas fisik yang diberikan oleh pustakawan dan sesuai dengan keinginan mereka. Dimensi *reliability* menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan keakuratan informasi yang diberikan oleh pustakawan, termasuk informasi yang akurat dan dapat dipercaya. Dimensi *responsiveness* menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan responsivitas pustakawan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang baik kepada mereka. Dimensi *assurance* menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan kesopanan, keramahan, dan keamanan yang diberikan oleh pustakawan, serta pengetahuan yang dimilikinya. Sedangkan dimensi *emphaty* menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas karena pustakawan memahami kebutuhan mereka dan memfasilitasi komunikasi yang baik.

Daftar Pustaka

- Albarq, A.N. (2013). Measuring the Impacts of Online Word-of-Mouth on Tourists Attitude and Intentions to Visit Jordan: An Empirical Study. *International Business Research*, 7(1), 14-22.
- Apriyani, N., Dewi, L., & Suhardini, D. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sukabumi. *Tik Ilmu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 187. <https://doi.org/10.29240/tik.v5i2.2850>

- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fharuqi, A., & Primadesi, Y. (2023). Model Bioskop Mini sebagai Media Pengoptimalan Keterampilan Literasi Siswa di SMKN 1 Padang Panjang. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(1), 82–89. <https://doi.org/10.59687/educaniora.v1i2.12>
- Firma, A., & Rahmah, E. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di perpustakaan kopertis wilayah x. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(1), 110-115. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/492>
- Harmoko, O. (2017, November 30). Menuju Masyarakat Sadar Stunting. Retrieved from <https://beritaagar.id/artikel/gaya-hidup/menuju-masyarakat-sadar-stunting/>
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Linarwati, M., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). Studi Deskriptif Pelatihan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview dalam Merekrut Karyawan Baru di Bank Mega Cabang Kudus. *Journal of Management*, 2(2).
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder* (sampel halaman gratis). Raja Grafindo Persada.
- Nafidah, N. (2015). *Pengaruh Kinerja Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Indonesia*. Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah.
- Saleh, A. R., & Subagyo, S. (2011). Perubahan Kebijakan Peminjaman Koleksi dan Dampaknya terhadap Kinerja Perpustakaan: Kasus Perpustakaan IPB. *Visi Pustaka*, 13(1), 41-49.
- Sugiyono, 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Educaniora: Journal of Education and Humanities, 2023

www.educaniora.org



Article's contents are provided on an Attribution-Non Commercial 4.0 Creative commons International License. Readers are allowed to copy, distribute and communicate article's contents, provided the author's and Educaniora journal's names are included. It must not be used for commercial purposes. To see the complete licence contents, please visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>