

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UMUM DAERAH TABANAN

NI MADE CHANDRA SWARI WIJAYA¹⁾

¹⁾FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS UDAYANA
EMAIL: chachachacha60@gmail.com¹

ABSTRACT

This final project entitled "Evaluation of User Satisfaction Of Service at The Public Library in Tabanan". Purpose of this study was to determine User Satisfaction Level Of Service at The Public Library in Tabanan. This research is a quantitative descriptive research. Population of this study are all members of the public library in Tabanan, which amounted to 207 members of the data member in 2013. Sampling was conducted by proportional stratified random sampling technique. The samples with the formula slovin, set a margin of error of 5% of the overall population. and obtained the sample of 136 people. Data were collected from questionnaires will be checked on the completeness of respondents to arrange them in the form of a table then the percentage is calculated by the formula $P = f/N \times 100\%$ for the next at interpret. Average level of users satisfaction of the library is (74.2 %).

Keyword : Service, Public Library, Costumer Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah sarana penghubung antara sumber informasi, ilmu pengetahuan dengan para pemakainya. Salah satu perpustakaan umum yang ada di Bali adalah Perpustakaan Umum Daerah Tabanan yang terletak di jalan Pahlawan No.19 Tabanan yang merupakan tempat strategis yang berada di jalan utama Kabupaten Tabanan dan di kelilingi oleh beberapa sekolah yang berada di sekitarnya. Berdasarkan observasi sebelumnya melalui pengamatan peneliti. Perpustakaan Umum Daerah Tabanan sudah terdapat sistem untuk memfasilitasi pengguna perpustakaan dalam hal peminjaman dan pengembalian, sudah tersedia fasilitas internet berupa wifi serta koleksi yang ada di perpustakaan cukup

lengkap, namun jumlah kunjungan pengguna perpustakaan setiap harinya tidak menentu.

Berkaitan dengan hal tersebut, Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Tabanan sebagai penyedia informasi dituntut untuk memenuhi kebutuhan pemakai dengan ketepatan layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk pengguna. Atas dasar itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dan untuk mengetahui apakah Perpustakaan Umum Daerah Tabanan sudah dapat memenuhi kebutuhan para pemakainya secara keseluruhan, maka penulis mengadakan penelitian tentang "Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan".

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan pengguna terhadap Pelayanan Perpustakaan Umum Daerah Tabanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan sumbangan keilmuan dan praktis. Manfaat pertama adalah manfaat yang bersifat teoritis dan manfaat kedua bersifat praktis yang dijabarkan sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat dijadikan referensi bagi penelitian sejenis pada masa mendatang. Disamping itu, diharapkan bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini secara praktis diharapkan agar bermanfaat bagi pustakawan dan pemustaka dalam memahami pentingnya pelayanan guna mencapai kepuasan pengguna.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Perpustakaan Umum

2.1.1 Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan unsur terpenting yang ada di perpustakaan di samping kegiatan-kegiatan yang lain.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Daryanto (2014:135) Pelayanan Perpustakaan adalah kegiatan menguntungkan yang dilakukan di dalam suatu kumpulan atau kesatuan dengan menawarkan kepuasan pengguna walaupun hasilnya belum tentu terikat pada suatu produk.

2.2 Kepuasan Pengguna

2.2.1 Pengertian Kepuasan

Kepuasan Pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Menurut Kotler (2008:107) kepuasan adalah "Perasaan seseorang yang ditunjukkan saat membandingkan hasil yang diharapkan dan dipikirkan. Jika hasil berada di bawah harapan maka pengguna tidak puas. Sebaliknya jika hasil memenuhi harapan, pengguna menjadi puas.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Karakteristik perpustakaan yang merupakan lembaga informasi *non-profit oriented* mengharuskan tindakan manajerial yang dilakukan perlu disesuaikan dengan bauran pemasaran 7 P Menurut Oesman yang di kutip oleh Putri (2014:37-39) :

1. *Product*, merupakan koleksi serta jasa layanan yang dimiliki oleh perpustakaan berupa informasi dalam bentuk buku, jurnal tercetak, jurnal *online*.
2. *Price*, penetapan harga atau biaya pada perpustakaan seperti biaya *fotocopy*, pendaftaran anggota perpustakaan untuk pengguna umum definisi harga bagi organisasi nirlaba seperti perpustakaan berarti anggaran dana dari pihak luar perpustakaan baik dari organisasi induknya maupun sumbangan pihak luar.
3. *Place*, lokasi suatu perpustakaan
4. *Promotion*, kegiatan untuk menyebarkan informasi dan mempengaruhi pengguna perpustakaan untuk dapat menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan
5. *Process*, keseluruhan sistem yang menentukan mutu penyelenggaraan perpustakaan
6. *People*, merupakan sumber daya manusia yang melakukan kegiatan di perpustakaan .
7. *Physical Evidence*, merupakan faktor pendukung yang bersifat fisik yang ada di perpustakaan

Dari pendapat diatas, dapat dipaparkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu : koleksi, harga/biaya, lokasi, promosi, keseluruhan sitem

berupa aturan, sumber daya manusia dan lingkungan perpustakaan.

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

3.1.1 Populasi

Dalam penelitian ini populasi adalah anggota Perpustakaan Umum Daerah Tabanan Menurut data statistik dari Perpustakaan Umum Daerah Kota Tabanan ada 207 orang yang menjadi anggota pada tahun 2013.

3.1.2 Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 136 sampel. Jadi untuk menentukan sampel keseluruhan dengan menggunakan rumus slovin diketahui :

$N = 207$ (seluruh anggota Perpustakaan Umum Daerah Tabanan tahun 2013)

$e = 5\%$ (persen kelonggaran ketidakteelitian)

Jadi menentukan sampelnya :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{207}{1 + 207(0,05)^2}$$

$$n = \frac{207}{1,51}$$

$$n = 136$$

$$n = 136$$

Dari rumus diatas dengan jumlah populasi 207 anggota perpustakaan tahun 2013 maka didapatkan sampel 136 sampel.

3.2 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Propotionate stratified random sampling*. Teknik ini digunakan apabila populasi mempunyai anggota atau unsur tidak homogen dan berstrata secara proposional. Strata yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah yaitu masing-masing anggota perpustakaan (Pelajar, Mahasiswa, Umum).

$$n = \frac{X}{N} \times N_1$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel yang diinginkan setiap strata
 N : Jumlah seluruh populasi anggota perpustakaan umum daerah tabanan

X : Jumlah populasi pada setiap strata

N_1 : Sampel Berdasarkan rumus, jumlah sampel dari masing-masing anggota perpustakaan

$$\text{Pelajar} = \frac{X}{N} \times N_1 = \frac{122}{207} \times 136 = 80$$

$$\text{Mahasiswa} = \frac{X}{N} \times N_1 = \frac{38}{207} \times 136 = 25$$

$$\text{Umum} = \frac{X}{N} \times N_1 = \frac{47}{207} \times 136 = 31$$

3.3 Analisis Data

Perhitungan data dilakukan dengan menggunakan skala pengukuran *Likert* yaitu dengan memberikan skor tertentu pada semua jawaban responden yaitu (Sugiyono,2007 : 132)

- Skor 5 : Sangat Setuju
- Skor 4 : Setuju
- Skor 3 : Ragu-Ragu atau Netral
- Skor 2 : Tidak Setuju
- Skor 1 : Sangat Tidak Setuju

Dari skor tersebut akan diperoleh tingkat persetujuan responden terhadap Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan dengan cara membandingkan skor total dan skor ideal.

Disamping cara perhitungan di atas, penelitian ini juga menggunakan rumus presentase, sebagai berikut:

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

Keterangan Rumus :

P = Persentase

f = Jumlah jawaban yang diperoleh

N = Jumlah Sampel

Setelah data di persentasikan, kemudian ditentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan dengan rumus :

$$TK = \frac{ST}{SI} \times 100\% \text{ dimana : TK = Tingkat}$$

Kepuasan

ST = Skor Total

SI = Skor Ideal

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini akan dibahas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan yaitu:

1. Tingkat Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap Pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan.

4.3 Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan Terhadap Pelayanan Di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan.

Indikator	Sub Utama	No Tabel	Skor / Nilai		Tingkat Kepuasan (%)	
			Skor Total	Skor Ideal	Sub Utama	Rata-Rata
Koleksi	Jumlah Koleksi	4.4	458	680	67.3	69.6
	Mutakhir/Up To Date	4.5	453		66.6	
	Kondisi Koleksi	4.6	510		75	
SDM	Keramahan	4.7	551	680	81	77.3
	Inisiatif	4.8	508		74.7	
	Informasi	4.9	520		76.4	
Fasilitas / Sarana Prasarana	Suasana Ruang Baca	4.10	537	680	78.9	74.7
	Fasilitas Komputer	4.11	487		71.6	
	Fasilitas AC	4.12	502		73.8	
Akses Informasi	Kemudahan	4.13	491	680	72.2	76.3
	Tata Letak Koleksi	4.14	548		80.5	
Layanan	Proses Peminjaman	4.15	525	680	77.2	73.2
	Waktu Peminjaman	4.16	488		71.7	
	Jumlah Peminjaman	4.17	476		70	

	Jam layanan Perpustakaan	4.18	504		74.1	
Jumlah Skor Keseluruhan						373.3
Tingkat Kepuasan Rata-Rata Pengguna						74.2

Berdasarkan data tabel 4.19 seperti tersebut diatas, dapat diuraikan berkenaan dengan hal-hal sebagai berikut :

1. Koleksi
Rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap koleksi yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan 69.6 % rata-rata dari yang diharapkan 100 %.
2. SDM
Rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap SDM yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan 77.3 % rata-rata dari yang diharapkan 100 %.
3. Fasilitas atau Sarana Prasarana
Rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas dan sarana prasarana yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan 74.7% rata-rata dari yang diharapkan 100 %.
4. Akses Informasi
Rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap Akses Informasi yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan 76.3 % rata-rata dari yang diharapkan 100 %.
5. Layanan
Rata-rata tingkat kepuasan pengguna terhadap Akses Informasi yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan 73.2 % rata-rata dari yang diharapkan 100 %.

Dapat disimpulkan bahwa rata-rata keseluruhan tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan Umum Daerah Tabanan terhadap layanan perpustakaan yang dibagi menjadi 5 indikator yaitu Koleksi, SDM,

Fasilitas/Sarana Prasarana, Akses Informasi, dan Layanan yaitu 74.2

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Koleksi di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan cukup lengkap, sudah mutakhir dan relevan dengan kebutuhan pengguna.
2. Sumber daya manusia atau petugas Perpustakaan Umum Daerah Tabanan melayani pengguna perpustakaan dengan ramah dan sabar melayani pengguna, serta petugas perpustakaan memiliki inisiatif dan kemampuan membantu pengguna perpustakaan dengan cepat dan tepat dan petugas perpustakaan dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan baik.
3. Suasana ruang baca sangat nyaman serta terdapat fasilitas komputer yang terhubung dengan internet sehingga memudahkan pengguna perpustakaan dalam penelusuran informasi dan adanya fasilitas AC yang dapat menciptakan suasana yang nyaman saat berkunjung atau membaca buku di perpustakaan.
4. Pengguna perpustakaan dapat dengan mudah menemukan koleksi buku yang ada di perpustakaan serta tata letak koleksi, rak

atau buku yang ada di Perpustakaan tersusun dengan rapi sesuai dengan nomor panggil atau nomor kelas.

5. Proses peminjaman buku di perpustakaan sangat mudah, namun pengguna perpustakaan lebih banyak setuju bahwa peminjaman buku di perpustakaan 1 (satu) minggu terlalu singkat, dan jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, ada beberapa saran yang dapat penulis ajukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna Terhadap Layanan di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan antara lain :

1. Perpustakaan Umum Daerah Tabanan diharapkan menambah koleksi perpustakaan secara berkala dan rutin guna memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Perpustakaan Umum Daerah Tabanan dapat memberikan angket buku apa saja yang sedang dibutuhkan pengguna saat ini, apabila pengguna perpustakaan mendapatkan koleksi atau informasi yang mereka butuhkan tentu saja ini bisa meningkatkan kepuasan pengguna terhadap perpustakaan itu sendiri.

2. Perpustakaan Umum Daerah Tabanan diharapkan memberikan pelatihan-pelatihan, seminar kepada petugas perpustakaan agar petugas bisa memberikan informasi atau mengelola perpustakaan dengan baik.

3. Perpustakaan Umum Daerah Tabanan diharapkan menambah fasilitas atau sarana prasarana yang menunjang kebutuhan pengguna misalnya menambah komputer sebagai media penelusuran informasi selain buku-buku, serta jaringan wifi yang harus diperluas sehingga pengguna dengan leluasa menelusur informasi yang di butuhkan dan daya listrik yang ada di Perpustakaan Umum Daerah Tabanan perlu ditambah agar operasional fasilitas AC dapat berjalan dengan baik yang tentunya akan membuat suasana perpustakaan menjadi nyaman.

4. Perpustakaan Umum Daerah Tabanan diharapkan melanggan jurnal-jurnal elektronik disamping memiliki koleksi seperti buku untuk

meningkatkan akses informasi serta menambah jangka waktu peminjaman buku karena peminjaman buku selama satu (1) minggu terlalu singkat.

5. Perpustakaan Umum Daerah Tabanan diharapkan dapat meningkatkan kualitas SDM yang ada di perpustakaan diantaranya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan atau seminar .

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Indonesia: PT. Macanan Jaya Cemerlang.

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

Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.

_____. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan : Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta : Panta Rei.

_____. 2010. *UU No 43 Tahun 2009 Tentang Kearsipan dan UU No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Yogyakarta: Pustaka Timur.

Internet :

Putri, Nadia Esa. 2014. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nilai dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pengguna Perpustakaan*. Diunduh 7 Mei 2015, dari <http://repository.ipb.ac.id/handle/123456789/69227>