

**KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN DI LINGKUNGAN UNIVERSITAS  
LANCANG KUNING TAHUN 2016**

**Oleh**

**Vita Amelia\*, Triono Dul Hakim\*\***

Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Lancang Kuning Pekanbaru

\*vita.amelia@unilak.ac.id, \*\*trio@unilak.ac.id

**Abstract**

Unilak's library contains a collection of reference books, research journals, documents and other important information which support the learning process for students. As the information resource, it needs to complete its facilities such as books collection. The library keeps increasing the numbers of books but not all of them are needed by the users. Besides, the library should provide good service from the librarians in order it can satisfy the users. Comfort is another element which may determine the users' spending time in the library. Thus, the library management needs to evaluate its service. Related to that, this study is conducted to identify the level of satisfaction of the users towards the service provided by Unilak's library management. Moreover, it is done to show which facilities are priority to be paid attention as well as for the reference of the policy makers to decide for better development.

**Keywords:** *Satisfaction, Library, Services, Unilak*

**A. PENDAHULUAN**

Perpustakaan merupakan jantung suatu lembaga pendidikan, Universitas Lancang Kuning (Unilak) merupakan suatu lembaga pendidikan tinggi yang memiliki perpustakaan induk yang dikelola oleh Unilak. Perpustakaan Unilak terus dikembangkan, namun perkembangannya tidak sepesat perpustakaan yang ada di Kota Pekanbaru.

Unilak terus berupaya melengkapi koleksi buku, jurnal, hasil penelitian mahasiswa maupun dosen. Karena sesuai dengan fungsinya bahwa perpustakaan merupakan wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa, seperti yang tertuang dalam undang-undang nomor 43 tahun 2007.

Perpustakaan merupakan suatu indikator kemajuan suatu Universitas, karena di dalam perpustakaan akan tersimpan hasil penelitian dari civitas akademika, dan seluruh hasil penelitian tersebut maupun seluruh informasi yang tersimpan di perpustakaan harus dapat diakses oleh pencari informasi. Seluruh informasi yang tersimpan akan menjadi bermanfaat apabila mudah diperoleh dan terbaru (*up to date*).

Pencari informasi di Unilak didominasi oleh mahasiswa dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh dosen maupun tugas dalam menyelesaikan skripsinya. Dalam proses pencarian tersebut, yang dibutuhkan adalah kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi yang dicari. Apabila perpustakaan tidak dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan, maka pencari informasi akan berpindah ke perpustakaan lain. Hal seperti ini perlu dihindari, karena fungsi perpustakaan sebagai sumber informasi menjadi tidak jelas. Oleh karena itu perpustakaan harus memiliki semua yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Perpustakaan Unilak terus dibenahi, namun pembenahan itu apakah sudah memenuhi kepuasan pengguna atau belum? pengguna akan merasa puas apabila informasi yang dicari mudah diperoleh, cepat dan terbaru. Kepuasan adalah suatu

keadaan dimana seseorang mendapatkan apa sesuatu yang dicarinya sesuai dengan harapannya. Untuk mencapai kepuasan tersebut, banyak faktor yang mempengaruhinya, antara lain layanan yang baik dari pustakawan, informasi yang terbaru, situasi yang nyaman dan aman, dan lain-lain.

Unilak terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan maupun koleksi buku dan sumber informasi terbaru. Dalam kaitannya dengan visi Unilak menjadi Universitas yang jaya dan unggul pada tahun 2030, maka perlu ditingkatkan pelayanan kepada pengguna. Dan untuk itu perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan perpustakaan yang berjalan selama ini, sehingga akan diketahui apa saja yang masih perlu ditingkatkan, apa saja yang perlu diperbaiki, dan apa saja yang perlu dilengkapi agar pengguna merasa puas dengan kunjungannya dan loyal terhadap situasi dan kondisi tersebut, yang akan berdampak positif terhadap keberadaan perpustakaan di Unilak.

Melalui penelitian yang akan dilakukan ini, peneliti ingin melihat bagaimanakah Indeks Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan di Lingkungan Unilak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap informasi yang disediakan oleh perpustakaan Unilak, untuk

mengevaluasi fasilitas dan pelayanan perpustakaan yang disediakan oleh unilak sesuai dengan standar mutu yang ditargetkan serta mengetahui fasilitas yang perlu mendapatkan prioritas untuk dibenahi, dan sebagai sumber referensi pimpinan Unilak dalam mengambil kebijakan.

Setelah penelitian ini dilaksanakan, maka manfaat yang didapat adalah memberikan gambaran terhadap hasil evaluasi dari fasilitas dan layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan kepada pemustakanya, dan sebagai salah satu dasar pengambilan kebijakan untuk menindaklanjuti hasil evaluasi berdasarkan skala prioritas di lingkungan Unilak.

## **B. KONSEP**

Perpustakaan Menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan adalah “institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Dalam UU no.43 Tahun 2007, dikenal 2 kelompok pustakawan yakni pustakawan dan tenaga teknis. Yang dimaksud dengan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang

diperolehnya melalui jalur pendidikan dan/atau pelatihan keputakawanan serta memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. (Makmur,2015:8)

Dalam SNP Perpustakaan Perguruan Tinggi, (SNP 010:2011) dikenal 2 jenis layanan yaitu : 1) Layanan pemustaka, yakni layanan yang langsung berhubungan dengan pemustaka, meliputi : layanan sirkulasi, layanan referensi dan literasi informasi, 2) layanan teknis yang meliputi kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan yang dilakukan berdasarkan kebutuhan pemustaka, dan kegiatan lain yang berhubungan dengan pekerjaan mempersiapkan bahan perpustakaan.

Dalam melaksanakan fungsi pelayanan, tentunya tak lepas dari pengguna/pemustaka sebagai objek yang dilayani. Pemustaka dalam kesehariannya di perpustakaan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Penilaian tersebut dapat berupa kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya (Wadji: 2011)

Penilaian kepuasan pemustakan terhadap layanan perpustakaan meliputi: Kompetensi/ Pelayanan Pustakawan yakni meliputi kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan, Fasilitas Sarpras Perpustakaan, Temu Balik Informasi dan Kemudahan Akses Informasi

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan November - Desember 2016 lokasi penelitian adalah perpustakaan di lingkungan Unilak yang terletak di Kampus Unilak Jl. Yos Sudarso Km. 8 Rumbai pekanbaru. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan. Pengisian kuesioner akan dilakukan oleh mahasiswa sejumlah 98 orang mahasiswa dengan menggunakan metode random sampling.

Evaluasi pengukuran yang dilakukan meliputi empat komponen yakni: Kompetensi/Pelayanan pustakawan, fasilitas, Sarpras perpustakaan, Temu Balik Informasi dan Kemudahan akses informasi. Sistem penilaian menggunakan skala Likert dengan 5 alternatif pilihan jawaban yang bergerak dari angka 1 (sangat tidak puas) sampai dengan 5 (sangatpuas), dengan interpretasi terhadap penilaian Nilai Kepuasan.

Tabel 2. Nilai Skala dan Nilai Kepuasan

No.	NilaiSkala	NilaiKepuasan
1.	1.00 – 1.80	Sangattidakpuas
2.	1.81 – 2.60	TidakPuas
3.	2.61 – 3.40	Kurangpuas
4.	3.41 – 4.20	Puas
5.	4.21 – 5.00	Sangatpuas

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari kuesioner yang disebarkan, didapatkan hasil untuk pengukuran Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan di lingkungan Universitas Lancang Kuning Tahun 2016 dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Perpustakaan di Unilak Tahun 2016

No	JenisPelayanan	Indeks	%
1	Kompetensi / Pelayananpustakawan	3.60	Puas
2	FasilitasSarprasPerpustakaan	3.51	Puas
3	TemuBalikInformasi	3.34	Puas
4	Kemudahanaksesinformasi	3.25	Puas
KeteranganSkala: 1,00 - 1,80 : SangattidakPuas 1,81 - 2,60 : TidakPuas 2,61 - 3,20 : KurangPuas 3,21 - 4,20 : Puas 4,21 - 5,00 : SangatPuas			

Secara umum tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan di lingkungan Unilak termasuk dalam kategori **Puas**. Dengan mensubstitusi nilai unsure pelayanan kedalam rumus maka diperoleh Indeks Kepuasan Mahasiswa = 3.43

Dari tabel 3, hasil pengukuran memperlihatkan bahwa semua fasilitas pelayanan kepada mahasiswa masuk dalam kategori puas. Hal ini perlu

dipertahankan, dan dimasa yang akan datang harus ditingkatkan lagi agar mencapai pelayanan dengan kategori sangat puas.

Dari keseluruhan komponen yang diukur, komponen kemudahan akses informasi dengan IT yang memperoleh nilai tertendah yakni 3,25. Hal ini perlu diperhatikan agar dapat diperbaiki untuk masa mendatang agar mahasiswa dapat menikmati layanan IT dengan baik dan tidak kesulitan dalam akses informasi.

Komponen selanjutnya yang perlu mendapatkan perhatian adalah komponen temukembali informasi. Walaupun sudah berada pada kategori puas, namun perlu tetap diperhatikan bahwa temukembali informasi menjadi komponen yang paling penting dalam memenuhi aspek kepuasan layanan pada perpustakaan. Indeks kepuasan untuk temukembali berada pada poin 3.34

#### **BerdasarkanAspekpenilaian**

Jika dilihat dari masing-masing aspek, FKIP mendapatkan nilai indeks kepuasan mahasiswa tertinggi untuk aspek kompetensi pustakawan dengan nilai indeks kepuasan 4.7 dan Fakultas Teknik memiliki indeks kepuasan mahasiswa terendah dengan nilai indeks 2.05. Menurut responden, pustakawan pada Fakultas Teknik tidak berlatarbelakang ilmu

perpustakaan, sehingga kompetensi sebagai pustakawan masih sangat kurang.

Untuk aspek fasilitas, fakultas Kehutanan mendapatkan indeks kepuasan mahasiswa tertinggi yakni 4.16 ,dan Fakultas Teknik mendapatkan nilai terendah yakni 1.98. reponden menyatakan bahwa mereka lebih senang jika pustakawan tidak terlalu kaku. Adanya ruang untuk berdiskusi yang lebih santai menjadikan mereka betah untuk berada di perpustakaan.

Fakultas Ilmu Budaya mendapatkan nilai tertinggi untuk aspek temu kembali informasi yakni dengan nilai indeks kepuasan mahasiswa sebesar 4.5. Responden menyatakan bahwa komputer di perpustakaan bias diakses langsung untuk menemukan koleksi di perpustakaan dan juga untuk mengakses informasi. Untuk aspek ini Fakultas Teknik mendapatkan nilai indeks kepuasan mahasiswa terendah yakni 2.01.

Indeks kepuasan selanjutnya yakni penilaian pada aspek kemudahan akses. Fakultas kehutanan mendapatkan indeks kepuasan tertinggi yakni 4.19 dan fakultas teknik mendapatkan indeks kepuasan terendah yakni 1.83.

No	Fakultas	Kompetensi	Fasilitas	TemuBalik	Kemudahan Akses
1	Teknik	2.05	1.98	2.01	1.83
2	Pertanian	4.27	3.39	3.25	3.18
3	UPT	3.57	3.89	3.89	3.63
4	FIB	4.09	3.73	4.5	3.82
5	Fekon	4.03	3.86	3.44	3.39
6	FIA	3.33	3.54	3.21	3.48
7	FKIP	4.7	4	3.9	3.6
8	FHukum	3.86	4.15	3.82	3.17
9	Fasikom	4.11	4.1	3.9	4
10	Kehutanan	4.41	4.16	4	4.19

Sumber : Data Olahan 2017

## E. SIMPULAN

Dari hasil olahan data, dapat disimpulkan bahwa responden menilai bahwa kompetensi pustakawan dalam pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang digunakan masuk dalam kategori puas. Komponen temubalik informasi dan kemudahan dalam mengakses IT perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan untuk kemudahan pemustaka dalam mencari buku rujukan. Peneliti menyarankan agar jaringan internet di Unilak di prioritaskan untuk dibenahi, agar seluruh kegiatan yang menggunakan jaringan internet berjalan lancar, dan memudahkan aktivitas pemustaka dalam menelusuri informasi di perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arma, M., A., dan M. Nelisa, 2013. Prilaku Pencarian Informasi Pemustaka. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Vol. 1 (2) : 16 – 23.
- Darmono, 2001. *Manajemen dan Tata Perpustakaan Sekolah*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Cetakan I. Jakarta.
- Rozanda, NesriEvrilyndan Depi Agusman. 2012. Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dalam Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan. *Jurnal Sains, Teknologi dan Industri* Vol. 10. No. 1, 2012 temubalikpada<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=275339&val=7157&title=Analisis%20Penerapan%20Sistem%20Informasi%20Perpustakaan%20terhadap%20Kualitas%20Pelayanan%20Perpustakaan>
- Indriatiningtias, R., 2010. Kepuasan Mahasiswa S2 terhadap Pelayanan Perpustakaan Jurusan Teknik Industri PTN X. *Jurnal Rekayasa* Vol. 3, (1): 1 – 4 .
- Makmur, Testiani, 2015. *Budaya Kerka Pustakawan di Era Digitalisasi: Perspektif Organisasi, Relasidan Individu*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Oka Dharma, Nyoman., 2013. Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha Dan Kepuasan Penggunaanya. Temubalikpada <http://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JISH/article/view/2177>

- Prasetyo, B., 2013. Analisa Indeks Kepuasan pada UPT Perpustakaan Universitas Tulung Agung Bonorowo, Vol. 1 (1) : 44 – 57.
- Rakib, F.A., 2013. Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung. Studi Kasus di Kota Ternate. Jurnal Vol. 11 (4) : 1 – 12.
- Sari, M. P., Sulistiowati, J. Lemantara, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas pelaynan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan. Jurnal Sistem Informasi JSIK, Vol. 3 (1) : 116 – 125.
- Senen, Marsahno, 2015. Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. e-journal “Acta Diurna” Volume IV. No.5. Tahun 2015 <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/viewFile/9889/9474>
- S u g i y o n o . 2 0 0 3 . Metode Penelitian Bisnis. Bandung. Pusat Bahasa Depdiknas
- Sunani, 2012. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Politeknik Negeri Sri Wijaya terhadap Kepuasan Mahasiswa. Jurnal Ilmiah Vol. V (1) : 55 – 66.
- Sutarno, 2006. Manajemen Perpustakaan. Sagung Seto. Jakarta.