

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA

TERHADAP

KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

(KAJIAN TENTANG PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN KAMPUS PUSAT TAHUN 2019)

Oleh : Agnes Karya Wijayanti, S.I.Pust dan Rosalia Istiyarini, S.I.Pust.

A. PENDAHULUAN

Bagian pelayanan pemustaka di perpustakaan merupakan tolok ukur pencapaian keberhasilan suatu perpustakaan, karena bagian ini berhubungan langsung dengan pemustaka. Kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan dalam upaya mengoptimalkan jasa pelayanan di perpustakaan. Kepuasan pemustaka menjadi salah satu alat pengukur keberhasilan suatu perpustakaan. Pemustaka merasa puas jika pelayanan perpustakaan sesuai harapan atau melebihi harapan pemustaka.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana pengaruh kualitas kinerja pustakawan, kualitas informasi dan akses informasi, serta sarana prasarana yang diberikan Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta terhadap kepuasan pemustaka.

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan Pustakawan Universitas Atma Jaya Yogyakarta
2. Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas sistem dan akses informasi di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta
3. Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana, prasarana di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta

D. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data observasi, angket dan studi pustaka. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Berdasarkan data statistik pengunjung Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta tahun 2019, pengunjung setiap bulan rata-rata adalah 3.475 orang. Jumlah sampel berdasarkan table *Issac* dan *Michael* untuk jumlah kuesioner adalah 251 dan tingkat kesalahan 10%. Penentuan sampel menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dan pengukuran menggunakan metode skala Likert dengan skala 1-5.

E. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

a. Kinerja Petugas

Hasil uji tingkat kepuasan responden terhadap kinerja petugas dalam pelayanan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja petugas, urutan dari skor tertinggi ada di indikator **assurance** petugas sopan dalam melayani dengan nilai 4.152, **assurance** petugas ramah dalam melayani 4.082, **reliability** petugas melayani sesuai aturan jam pelayanan yang ditetapkan 4.059, **responsiveness** petugas membimbing saya pada saat kesulitan dalam menelusur informasi 3.930, **assurance** petugas cepat menanggapi keluhan 3.873, **assurance** petugas saat melayani memiliki kecakapan pada bidangnya 3.857, **reliability** petugas menepati janji manakala menjanjikan pelayanan 3.857, **skor terendah pada empathy** petugas memahami kebutuhan pemustaka 3.836

b. Kualitas Informasi dan Akses Informasi

Hasil uji tingkat kepuasan responden urutan dari skor tertinggi yaitu **kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak dengan skor 3.893**, kemandirian mencari informasi pada katalog digital 3.889, kemudahan penggunaan katalog digital untuk mencari informasi 3.885, petunjuk penggunaan fasilitas perpustakaan jelas 3.873, keteraturan susunan koleksi di rak 3.770, kenyamanan mengakses sumber informasi perpustakaan tanpa harus ke perpustakaan 3.770, kecepatan hotspot untuk menelusur informasi 3.750, kemudahan menemukan buku, majalah, jurnal, terbitan berkala 3.689, kecukupan jumlah komputer OPAC 3.660, kesesuaian akurasi data katalog digital dengan koleksi di jajaran rak 3.643, jumlah buku yang dapat dipinjam dibawa pulang sudah cukup 3.525, judul buku dan jurnal elektronik sesuai dengan kebutuhan 3.488, judul buku dan jurnal elektronik tercetak sesuai kebutuhan 3.463, ketersediaan buku dan jurnal tercetak terbaru 3.389, **skor terendah jumlah eksemplar buku tercetak memenuhi kebutuhan belajar 3.348**

c. Sarana dan Prasarana

Hasil uji tingkat kepuasan responden menurut urutan skor tertinggi yaitu **perpustakaan selalu bersih sehingga nyaman untuk belajar 4.340**, gedung dan fasilitas perpustakaan yang memadai 4.270, petugas berpenampilan dan berpakaian rapi 4.246, perpustakaan terbuka bagi civitas akademik untuk belajar 4.176, desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi untuk belajar 4.090, perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas 3.995, perpustakaan tempat yang tenang untuk belajar 3.906, **skor terendah ketenangan ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya belajar lebih giat 3.795**.

Rata – rata skor tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta tahun 2019 :

Parameter	N	Minimum	Maximum	Mean
Kinerja Petugas	244	3,836	4,152	3,994
Kualitas Informasi dan Akses Informasi	244	3,348	3,893	3,621
Sarana dan Prasarana	244	3,795	4,340	4,068

F. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, membuktikan bahwa responden menilai kualitas sarana dan prasarana memiliki skor rata-rata tertinggi dengan nilai 4.068, diikuti kualitas kinerja petugas dengan skor nilai rata-rata 3.994 kemudian skor rata-rata terendah dengan nilai 3.621 pada kualitas informasi dan akses informasi. Dari skor kepuasan terhadap layanan perpustakaan dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan perpustakaan posisi "baik" dan responden "cukup puas".

G. SARAN

1. Perlunya penambahan *bandwith* untuk mempercepat akses ke sumber-sumber informasi elektronik
2. Penambahan kapasitas server perpustakaan sehingga akses *repository* bisa cepat, lancar dan tidak sering *down*.
3. *Upgrade* komputer atau penggantian komputer yang sudah terlalu lama (umur lebih dari 10 tahun) yang berada di ruang audiovisual untuk menambah kecepatan akses layanan elektronik dan dapat *support* program yang diberikan secara gratis kepada para mahasiswa.
4. Perlunya penambahan ruang khusus untuk pemustaka yang memerlukan ketenangan dalam belajar
5. Perlunya penambahan jumlah eksemplar buku terutama untuk buku yang sangat dibutuhkan mahasiswa. Sebaiknya penambahan koleksi dalam bentuk *e-book* sehingga bisa memenuhi kebutuhan informasi secara bersama-sama dan menghemat rak atau ruang.
6. Perlunya buku cadangan yang lengkap untuk mengantisipasi buku yang laris dan habis dipinjam, sehingga mahasiswa masih dapat membaca di perpustakaan.

