

**KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN UMUM
KEBUPATEN BANTUL**

Artikel Jurnal

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh :
Erwin Setiarti
NIM 12101244004

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

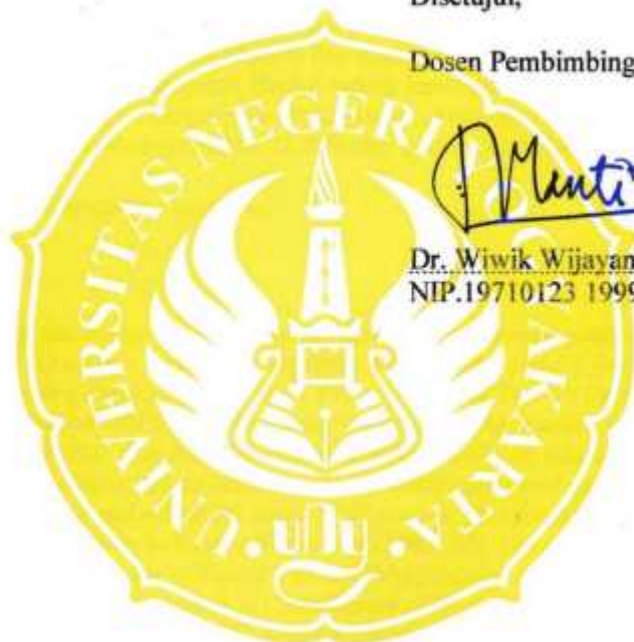
PERSETUJUAN


Artikel jurnal yang berjudul "KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL" yang disusun oleh Erwin Setiarti, NIM 12101244004 ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diupload.

Yogyakarta, 02 Januari 2018

Disetujui,

Dosen Pembimbing




Dr. Wiwik Wijayanti, M.Pd
NIP.19710123 199903 2 001

KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN BANTUL

SATISFACTION OF THE PUBLIC LIBRARY OF BANTUL REGENCY

Oleh: Erwin Setiarti, Jurusan Administrasi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Yogyakarta. (setiartie@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, terkait pada aspek (1) pelayanan, (2) keramahan pegawai, dan (3) fasilitas. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Tempat penelitian di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul. Waktu penelitian bulan Agustus sampai dengan Oktober 2016. Pengambilan sampel menggunakan random sampling, banyaknya sampel diambil dengan jumlah 10-15% dari populasi. Sampel sebanyak 100 pengguna. Subjek penelitian mahasiswa dan pegawai. Pengumpulan data menggunakan metode angket. Uji instrumen menggunakan validitas isi. Analisis data menggunakan perhitungan statistik non parametrik dengan menggambarkan frekuensi dan rata-rata. Hasil penelitian menunjukkan: (1) Kepuasan pengguna terkait layanan masuk kategori puas, dengan 70 pengguna menyatakan puas, 28 pengguna menyatakan sangat puas, dan 2 pengguna menyatakan tidak puas. (2) Kepuasan pengguna terkait dengan keramahan pegawai masuk kategori puas, dengan 60 pengguna menyatakan puas, 37 pengguna menyatakan sangat puas, 3 pengguna menyatakan tidak puas. (3) Kepuasan pengguna terkait fasilitas masuk kategori puas, dengan 81 pengguna menyatakan puas, 11 pengguna menyatakan tidak puas, 8 pengguna menyatakan sangat puas.

Kata Kunci: *Pelayanan, Kepuasan Pengguna .*

Abstrack

The purpose of this research is to know the level of library user satisfaction in Bantul Public Library, competent on (1) service aspect, (2) employee friendliness, and (3) facility. This research is a quantitative research with a descriptive approach. Places in Bantul District Public Library. The time of research is August to October 2016. Sampling using random sampling, the number samples taken with the number of 10-15% of the population. Sample as much as 100 users. The subject of research is the general public that includes students university and employees. Data collection using questionnaire methods. Test the instrument using content validity. Data analysis using statistics non parametrik to describe the frequency and average. The results of the research show as follows: (1) Satisfaction of the related services in the category of satisfied, with the distribution of frequency 70 user expressed satisfied, 28 users expressed very satisfied, and 2 users expressed discontented. (2) Satisfaction of related to employee friendliness in the category of satisfied, the distribution of frequency 60 user expressed satisfied, 37 users expressed very satisfied, and 3 users expressed discontented. (3) Satisfaction of related facilities in the category of satisfied, the distribution of 81 user expressed satisfied, 11 users expressed discontented, and 8 users expressed very satisfied.

Keywords: Service, User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap individu.

Pendidikan sangat penting karena pendidikan merupakan suatu proses pengembangan diri setiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan

kehidupan. Dengan pendidikan yang tinggi seseorang akan mampu bersaing dan menghadapi perkembangan zaman yang semakin maju ini. Pendidikan tidak hanya didapat melalui sekolah tetapi pendidikan juga bisa didapat melalui keluarga dan lingkungannya. Salah satu faktor pendukung untuk mendapatkan pendidikan antara lain melalui perpustakaan.

Perpustakaan menurut Meilina Bustari (2000: 2) perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan secara berkesinambungan bagi pemakaiannya sebagai sumber informasi. Sedangkan menurut Lasa Hs (2005: 48) perpustakaan merupakan sistem informasi yang didalamnya terdapat aktivitas pengumpulan data, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian serta penyebaran informasi. Dalam pengertian tersebut perpustakaan dititikberatkan pada sistem, sumber daya manusia, koleksi, tempat, dan seperangkat sistem yang mengaturnya. Pengertian diatas didasarkan pada pemikiran perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang ilmu pengetahuan dan informasi yang selalu berkembang seiring dengan perkembangan pemikiran dan kultur masyarakatnya.

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan, fungsi perpustakaan juga semakin besar terhadap dunia pendidikan. Adapun fungsi perpustakaan menurut Darmono (2001: 3) antara lain sebagai sumber informasi, sumber pendidikan, sumber kebudayaan, sumber rekreasi, sumber penelitian, dan juga sumber deposit. Untuk memaksimalkan fungsi perpustakaan, maka perpustakaan juga harus didukung dengan pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai sehingga pengguna merasa puas terhadap perpustakaan tersebut.

Pelayanan merupakan bagian yang cukup penting, karena pelayanan merupakan ujung tombak jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna. Dalam melayani pengguna, petugas

Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Erwin Setiarti) dituntut untuk memberikan pelayanan prima sehingga pengunjung dapat mencapai kepuasan yang optimal. Pelayanan prima yang dimaksud yaitu pustakawan harus memberikan pelayanan dengan cepat, tepat, mudah, murah, dan tuntas, serta harus dilandasi dengan empat prinsip S yaitu senyum, salam, sopan, dan santun (Hermawan dan Zen, 2006: 67). Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna apabila petugas dapat memberikan layanan yang terbaik dan dapat dinilai buruk secara keseluruhan apabila layanan yang diberikan kurang optimal.

Untuk mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap perpustakaan, petugas dapat melihat sikap pengguna sebagai acuan. Hal tersebut juga dapat digunakan juga untuk mengevaluasi kinerja petugas apabila pengguna merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Dengan adanya evaluasi tersebut sehingga akan diketahui kekurangan maupun keberhasilan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan petugas kepada pengguna perpustakaan sehingga pengguna mendapat kepuasan secara optimal.

Perasaan puas dan tidak puas yang dirasakan pengguna timbul dari apa yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Apabila kepuasan yang diperoleh seseorang lebih besar dari harapannya, maka pengguna akan merasa puas dan kembali secara berulang serta mengajak orang lain untuk ikut datang ke perpustakaan. Untuk terus memberikan kepuasan secara optimal maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut juga harus diterapkan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul supaya kepuasan pengguna perpustakaan dapat diperoleh secara optimal.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul, peneliti menemukan bahwa penggunaan perpustakaan belum optimal. Dalam menjalankan tugasnya

perpustakaan umum Kabupaten Bantul diatur oleh undang-undang yang mengatur sistem kerja dan tugas pokok perpustakaan seperti yang diatur di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bantul No 35 tahun 2000 tentang pembentukan dan organisasi kantor perpustakaan umum Kabupaten Bantul, Keputusan Bupati Bantul Nomor 143 Tahun 2001 tanggal 08 Mei 2001 tentang penjabaran tugas pokok dan fungsi kantor perpustakaan umum Kabupaten Bantul, dan Keputusan Bupati Bantul Nomor 418 tahun 2002 tentang uraian tugas pada unit kerja di lingkungan kantor perpustakaan umum Kabupaten Bantul.

Berdasarkan Keputusan Bupati Bantul Nomor 143 Tahun 2001 tanggal 08 Mei 2001 dan Keputusan Bupati Bantul Nomor 418 Tahun 2002, Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul mempunyai tugas pokok melayani masyarakat umum di bidang perpustakaan dan informasi serta memasyarakatkan perpustakaan. Adapun pelayanan yang dilakukan di perpustakaan umum Kabupaten Bantul antara lain seperti layanan baca ditempat, layanan pembuatan kartu anggota, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan perpustakaan keliling, dan layanan hotspot gratis.

Pelayanan tersebut dapat diperoleh pengguna setiap Hari Senin sampai Kamis pada pukul 07.30 WIB sampai dengan 15.30 WIB, Hari Jum'at pada pukul 07.30 WIB sampai dengan 14.00 WIB, serta Hari Sabtu dan Minggu pukul 08.30 WIB sampai dengan 12.00 WIB. Untuk pengoptimalan dalam memberikan layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul di dukung dengan berbagai fasilitas seperti ruang baca, ruang koleksi, loker, mushola, toilet, serta hotspot area.

Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul dalam memberikan layanan masih ditemukan beberapa masalah diantaranya (1) masih ditemukan petugas perpustakaan yang cenderung bersifat kurang tanggap dan kurang ramah terhadap kebutuhan pengguna, hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan dapat mengakibatkan pengguna

cenderung malas untuk datang kembali mengunjungi perpustakaan. (2) fasilitas yang kurang mendukung, seperti layanan hotspot area yang diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sering dikeluhkan pengguna karena sering melambat bahkan tidak terhubung. Hal tersebut membuat pengguna menjadi kecewa akses menjadi terhambat. (3) penempatan ruang baca antara anak-anak dengan ruang baca dewasa bersebelahan sehingga ketika anak-anak sedang bermain dapat mengganggu konsentrasi baca orang dewasa. (4) ruang baca yang terdapat di perpustakaan kurang luas, sehingga membuat pengunjung kurang nyaman karena berhimpitan dengan pengunjung yang lain dan terkadang kesulitan untuk menemukan tempat duduk karena ruang baca sudah penuh dengan pengunjung.

Pelayanan yang baik akan memberikan rasa puas tersendiri bagi penggunanya, begitu juga sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan menimbulkan rasa kekecewaan bagi penggunanya dan membuat pengguna enggan untuk datang lagi ke tempat tersebut. Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti "Tingkat Kepuasan Pengguna Perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul". Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk melihat dan mendeskripsikan kepuasan pengguna perpustakaan daerah Kabupaten Bantul. Bersifat kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka-angka dan pengolahannya menggunakan metode statistic (Sugiyono, 2013: 14).

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul yang beralamatkan di Jalan Jenderal Sudirman No. 1 Bantul 55711. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan secara dua tahap yaitu tahap I (tahap pertama) tahap prapenelitian pada bulan Maret 2016. Sedangkan tahap II (tahap kedua) tahap penelitian yang sesungguhnya pada Bulan Agustus sampai dengan Bulan Oktober 2016.

Defisi Operasional

Untuk menyamakan persepsi dan kesamaan konsep dalam mengartikan istilah, maka perlu ditegaskan beberapa istilah sebagai berikut: (1) layanan perpustakaan, (2) pengguna perpustakaan, serta (3) kepuasan pengguna perpustakaan.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah Perpustakaan Daerah Kabupaten Bantul yang di dalamnya terdiri dari masyarakat sebagai pengguna perpustakaan. Dikarenakan jumlah populasi yang banyak, maka dalam penelitian ini menggunakan sampel sebagai subjek penelitian. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsimi Arikunto, 2005: 109).

Teknik yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel, sampel diambil menggunakan *random sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 10-15% dari populasinya. Jadi jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 pengguna.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data menggunakan dua tehnik yaitu angket. Metode angket adalah cara pengumpulan data menggunakan instrumen, berupa angket (kuesioner). Angket dalam penelitian ini terdiri dari daftar butir-butir pertanyaan

Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Erwin Setiarti) yang dibagikan kepada responden dan dipergunakan untuk pengumpulan data yang berkaitan dengan variabel kepuasan pengguna perpustakaan. Angket yang digunakan adalah angket tertutup atau disebut juga dengan *close form questioner* yaitu kuesioner yang disusun dengan menyediakan pilihan jawaban yang lengkap, sehingga pengisi atau responden hanya memberikan jawaban silang yang telah disediakan. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam angket penelitian ini yaitu angket dengan skala penilaian disebut juga dengan *skala likert*, dengan klasifikasi sebagai berikut:

Tabel 1. Bobot Nilai Angket

Jawaban Pilihan	Bobot nilai
Sangat Puas	4
Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna menggunakan instrumen angket/ kuesioner yang dibagikan kepada sampel penelitian, serta observasi untuk memperoleh pendukung. Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuesioner diukur menggunakan skala *Likert*, karena skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2009:102).

Uji Instrumen

Sebelum instrumen digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data maka diperlukan uji instrumen. Instrumen yang dipakai yaitu validitas isi.

Dalam penelitian ini validitas dari setiap butir pertanyaan yang ada dalam setiap instrumen penelitian dihitung dengan menggunakan validitas isi dengan uji ahli. Validitas isi mengacu pada ketepatan pengukuran didasarkan pada isi (*content*) instrumen untuk memastikan bahwa item skala yang digunakan sudah memenuhi keseluruhan isi konsep. Angket tersebut kemudian dikonsultasikan kepada ahli untuk mendapatkan saran atau masukan, ahli yang dimaksud adalah pembimbing.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik tabulasi. Tabulasi yaitu pengolahan data dengan memindahkan jawaban yang terdapat dalam angket ke dalam tabulasi atau tabel. Setelah data di olah, maka selanjutnya dilakukan analisis data dengan menggunakan statistic non parametik dengan mencari frekuensi dan mean.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan instrumen berupa angket yang diberikan kepada 100 pengguna perpustakaan. Terdapat tiga aspek untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan umum Kabupaten Bantul. Adapun pencapaian tingkat kepuasan pengguna perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan

Deskripsi penelitian ini adalah untuk mengetahui frekuensi pencapaian tiap aspek pelayanan, dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1. Frekuensi Data Pelayanan

Indikator	frekuensi			
	STP	TP	P	SP
Kesederhanaan prosedur	0	1	58	41

layanan yang diterapkan di perpustakaan	0	1	74	25
Keterbukaan prosedur layanan perpustakaan kepada pengguna Keadilan pegawai dalam melayani pengguna satu dengan pengguna yang lain.	0	3	84	13
Kejelasan alur dalam layanan sirkulasi	0	4	81	15
Keamanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan pada layanan sirkulasi maupun fasilitas Ketentuan-ketentuan dalam peminjaman dan pengembalian koleksi pustaka	0	1	57	42
Jumlah	0	2	70	28

Berdasarkan tabel dan diagram di atas maka dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan tertinggi terletak pada item nomor 3 dengan aspek keadilan pegawai dalam melayani pengguna masuk dalam kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan sebaran frekuensi 84 pengguna menyatakan puas, 13 pengguna menyatakan sangat puas, dan 3 pengguna

menyatakan tidak puas. Sedangkan aspek terendah terletak pada item nomor 5 dengan aspek keamanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan pada layanan sirkulasi maupun fasilitas masuk dalam kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan sebaran frekuensi 57 pengguna menyatakan puas, 42 pengguna menyatakan sangat puas, dan 1 pengguna menyatakan tidak puas.

Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna perpustakaan umum Kabupaten Bantul terkait layanan masuk dalam kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan 70 pengguna menyatakan puas, 28 pengguna menyatakan sangat puas, dan 2 pengguna menyatakan tidak puas.

2. Keramahan Pegawai

Deskripsi penelitian ini adalah untuk mengetahui frekuensi pencapaian tiap aspek keramahan pegawai, dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 2. Frekuensi Data Keramahan Pegawai

Indikator	frekuensi			
	STP	TP	P	SP
Kecepatan petugas dalam memberikan layanan kepada pengguna	0	3	58	39
Ketepatan petugas dalam memberikan layanan kepada pengguna	0	0	58	42
Komunikasi yang terjalin antara pengguna dengan pegawai perpustakaan.	0	0	32	68
Kualitas kinerja pegawai perpustakaan	1	1	52	46

dalam melayani pengguna perpustakaan				
Kompensasi yang diberikan pegawai dalam menghadapi pengguna perpustakaan	0	4	52	44
Kesopanan pegawai dalam menghadapi pengguna perpustakaan	0	3	56	41
Perhatian pegawai terhadap setiap pengunjung perpustakaan.	0	8	85	7
Pemahaman pegawai terhadap kebutuhan pengguna dalam menghadapi kendala di perpustakaan.	0	8	84	9
Jumlah	0	3	60	37

Berdasarkan tabel dan diagram gambar diatas maka dapat dilihat bahwa kepuasan tertinggi pada item nomor 9 dengan aspek komunikasi yang terjalin antara pengguna dengan pegawai perpustakaan masuk kategori sangat puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan sebaran frekuensi 68 pengguna menyatakan sangat puas, 32 pengguna menyatakan puas. Sedangkan kepuasan terendah terletak di item 11 pada aspek kompetensi yang diberikan pegawai dalam menghadapi pengguna perpustakaan masuk kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan sebaran

frekuensi 52 pengguna menyatakan puas dan 44 pengguna menyatakan sangat puas, dan 6 pengguna menyatakan tidak puas.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul terkait dengan keramahan pegawai masuk dalam kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan 60 pengguna menyatakan puas, 37 pengguna menyatakan sangat puas, dan 3 pengguna menyatakan tidak puas.

3. Fasilitas

Deskripsi penelitian ini adalah untuk mengetahui frekuensi pencapaian tiap aspek fasilitas, dan hasilnya sebagai berikut:

Tabel 3. Frekuensi Data Fasilitas

Indikator	frekuensi			
	STP	TP	P	SP
Letak strategis perpustakaan	0	5	88	7
Kondisi bangunan perpustakaan	0	4	85	11
Kondisi ruang perpustakaan	0	1	84	15
Penataan ruang perpustakaan (penataan koleksi pustaka dan ruang baca)	0	8	75	17
Kebersihan ruang perpustakaan	0	12	83	5
Kenyamanan ruang perpustakaan	0	16	79	5
Kelengkapan koleksi pustaka yang tersedia	0	22	77	1

Banyaknya jenis-jenis koleksi yang tersedia	0	14	80	6
Keadaan koleksi pustaka yang tersedia	0	11	82	7
Kelengkapan perlengkapan perabot	0	14	77	9
Keadaan perlengkapan perabot	0	10	84	6
Jumlah	0	11	81	8

Berdasarkan tabel dan diagram gambar diatas maka dapat dilihat bahwa kepuasan tertinggi terletak di item nomor 15 pada aspek letak strategis perpustakaan masuk dalam kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan frekuensi 88 pengguna menyatakan puas, 7 pengguna menyatakan sangat puas, dan 5 pengguna menyatakan tidak puas. Sedangkan kepuasan terendah terletak pada item 18 yaitu aspek penataan ruang perpustakaan (penataan koleksi pustaka dan ruang baca) masuk dalam kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan sebaran frekuensi, 75 pengguna menyatakan puas, 15 pengguna menyatakan sangat puas, dan 8 pengguna menyatakan tidak puas.

Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna perpustakaan umum Kabupaten Bantul terkait fasilitas dalam kategori puas. Hal ditunjukkan dengan 81 pengguna menyatakan puas, 11 pengguna menyatakan tidak puas, dan 8 pengguna menyatakan sangat puas.

Pembahasan

Berikut akan dibahas lebih lanjut tentang kepuasan pengguna perpustakaan umum Kabupaten Bantul:

1. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting yang terdapat di sebuah perpustakaan. Pegawai perpustakaan diwajibkan memberikan layanan kepada pengguna tanpa membedakan status pengguna. Adapun aspek yang masuk dalam pelayanan antara lain sistem layanan dan jenis layanan yang terdapat di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul. Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pengguna terkait pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan pelayanan di perpustakaan. Hal tersebut ditunjukkan dengan tingginya dengan sebaran frekuensi 70 pengguna menyatakan puas, 28 pengguna menyatakan sangat puas, dan 2 pengguna menyatakan tidak puas.

Tingginya perolehan pada indikator keadilan pegawai dalam melayani pengguna dikarenakan pengguna merasa puas terhadap layanan petugas yang tidak pilih kasih terhadap pengguna. Ketika pengguna mendapat masalah seperti dalam pembuatan kartu anggota maka petugas langsung sigap membantu tanpa memandang status pengguna. Sedangkan pada indikator keamanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan pada layanan sirkulasi maupun fasilitas mendapatkan kepuasan terendah dikarenakan tidak terdapat penjagaan khusus pada setiap bagian layanan. Petugas cenderung berada di dalam ruang layanan sirkulasi dan hanya berbincang dengan sesama petugas. Selain itu terkadang petugas yang berjaga sering meninggalkan tugasnya tanpa memberi tahu kepada petugas lainnya sehingga tidak ada penjaga keamanannya. Hal tersebut biasanya terjadi di area parkir.

Petugas yang berjaga di setiap unit layanan perpustakaan harus bisa bersikap profesional kerja supaya dapat memberikan pelayanan yang optimal terhadap pengguna perpustakaan. Untuk mengurangi rasa bosan ketika berjaga sebaiknya ditempatkan dua

atau tiga petugas untuk setiap unit layanan. Hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi apabila salah satu petugas mempunyai keperluan mendadak sehingga setiap unit layanan masih terdapat petugas yang jaga. Dengan begitu pengguna akan merasa tenang ketika meninggalkan barang bawaannya.

Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya. Hal tersebut disebabkan kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Berdasarkan Fransisca Rahayuningsih (2015: 17) pelayanan sebaiknya berorientasi terhadap kebutuhan dan kepentingan pengguna, diberikan terhadap pengguna berdasarkan keseragaman, keadilan, dan pemerataan, dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas, serta diproses secara cepat, tepat, dan mudah melalui cara yang teratur, terarah serta cermat.

2. Keramahan Pegawai

Keramahan pegawai merupakan salah satu faktor terpenting dalam upaya peningkatan kualitas layanan. Jika pegawai perpustakaan bersikap ramah dan memperlakukan pengunjung dengan baik maka pengunjung akan merasa puas dan mau berkunjung kembali ke perpustakaan, begitu juga sebaliknya jika pegawai bersikap kurang baik dan kurang ramah maka pengunjung akan merasa kecewa dan enggan untuk datang kembali ke perpustakaan. Keramahan pegawai mencakupi tiga aspek yaitu ketanggapan, keyakinan, dan empati.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul dalam melayani pengguna sudah mencakup tiga aspek ketanggapan, keyakinan, dan empati tersebut. Hal tersebut ditunjukkan dengan tingginya kepuasan pengguna terhadap keramahan pegawai masuk dalam kategori puas dengan sebaran frekuensi 60 pengguna menyatakan puas, 37 pengguna menyatakan sangat puas, dan 3 pengguna menyatakan tidak puas.

agar petugas yang bertugas di bidang pelayanan perlu ditambah dengan wawasan mengenai konsep layanan yang berorientasi pada pengguna. Hal tersebut bertujuan supaya tingkat kepuasan pengguna terkait dengan keramahan pegawai dapat lebih optimal.

3. Fasilitas

Fasilitas merupakan faktor pendukung untuk berlangsungnya kegiatan yang terjadi di dalam sebuah perpustakaan. Di dalam perpustakaan fasilitas meliputi indikator gedung perpustakaan, ruang perpustakaan, koleksi pustaka, dan perlengkapan perabot. Berdasarkan penelitian yang dilakukan ketersediaan fasilitas yang terdapat di Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul sudah membuat pengguna merasa puas. Hal tersebut dibuktikan dengan sebaran frekuensi 11 pengguna menyatakan tidak puas, 81 pengguna menyatakan puas, dan 8 pengguna menyatakan sangat puas..

Aspek letak strategis perpustakaan mendapat skor tertinggi dikarenakan gedung perpustakaan terletak sangat strategis, dengan berada di pusat Kota Bantul dan di seberang jalan utama maka pengguna dari berbagai daerah akan lebih mudah menemukan gedung tersebut. Sedangkan aspek ruang perpustakaan mendapat skor terendah dikarenakan kondisi ruang perpustakaan yang bersih sehingga pengunjung merasa nyaman berada di perpustakaan. Namun disamping kebersihan, penataan ruang perpustakaan juga cukup mendapat perhatian dari para pengguna dikarenakan kondisi ruang baca yang kurang luas sehingga apabila dalam kondisi penuh pengunjung akan kesulitan mendapatkan tempat duduk. Hal tersebut mengakibatkan pengurangan skor yang diperoleh. Penataan ruang baca dewasa dan anak-anak juga mempengaruhi rendahnya tingkat kepuasan, hal tersebut disebabkan ruang baca yang bersebelahan dan berakibat pada konsentrasi orang dewasa terganggu ketika anak-anak sedang bermain.

Guna memperluas ruang baca, penataan ruangan bisa sedikit dirubah dengan memindahkan

Aspek komunikasi yang terjalin antara pengguna dengan pegawai perpustakaan memperoleh skor tertinggi dikarenakan ketika petugas memberikan layanan kepada pengguna petugas menggunakan bahasa yang baku dan sopan sehingga pengguna tidak merasa segan untuk melakukan komunikasi dengan petugas. Di samping itu petugas juga dengan sabar melayani berbagai pertanyaan yang diberikan pengguna ketika mendapat sebuah masalah atau kebingungan, seperti dalam pembuatan kartu anggota. Sedangkan aspek kompetensi yang diberikan pegawai dalam menghadapi pengguna perpustakaan mendapat skor terendah dikarenakan belum semua petugas memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar petugas perpustakaan, seperti ketika pengguna bertanya tentang data perpustakaan yang diinginkan, tidak semua petugas perpustakaan mengetahuinya dan cenderung melempar masalah tersebut ke petugas yang lain.

Keramahan pegawai merupakan salah satu tonggak yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Untuk mendukung tercapainya kepuasan pengguna maka kepala perpustakaan juga harus memperhatikan kompetensi yang dimiliki setiap individu petugasnya. Setiap petugas sebaiknya memiliki kecakapan dan kemampuan dalam melaksanakan tugasnya, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal. Untuk terus meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh petugas perpustakaan maka perlu dilakukan pelatihan rutin seperti dilakukan diklat setiap 6 (enam) bulan sekali.

Kompetensi tidak hanya berporos pada kemampuan dalam menjalankan tugas saja, tetapi juga menyangkut pada perilaku dan keterampilan, seperti sopan santun dan menjalankan norma-norma yang berlaku. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat Fransisca Rahayuningsih (2015: 16), kompetensi harus didukung dengan perhatian petugas, dalam melayani pengguna perpustakaan perlu lebih ramah dan tidak diskriminatif. Oleh karena itu, disarankan

tempat presensi ke bagian lobi perpustakaan di dekat loker penyimpanan barang. Dengan dipindahkannya tempat persensi maka ruangan akan sedikit lebih luas dan dapat digunakan untuk menambah ruang baca. Di samping perluasan ruang baca, ruang baca untuk anak-anak dan dewasa juga butuh diperhatikan, seperti perlu pemasangan sekat dan pemasangan ruangan kempang suara untuk ruang baca anak-anak. Hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi ketika anak sedang bermain, supaya kegaduhan yang dilakukan anak-anak tidak mengganggu konsentrasi orang dewasa.

Untuk kelengkapan perabot di perpustakaan sudah cukup lengkap, namun terdapat beberapa yang belum diberikan secara optimal seperti hotspot area yang koneksinya sering melambat bahkan terkadang tidak terhubung, parkir yang sebenarnya sudah cukup luas tetapi pengatapan belum dilakukan secara luas sehingga mengakibatkan kendaraan banyak yang berada di luar atap, dan keadaan loker yang sudah cukup aman hanya saja keadaan ruangan yang kurang luas menyebabkan kurang nyaman pengguna.

Penataan ruang perpustakaan merupakan salah satu syarat penunjang yang harus dipenuhi untuk mengoptimalkan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Hal tersebut dijelaskan oleh Lasa H. S. (2005: 148) bahwa kenyamanan suatu ruang perpustakaan bagi pengguna sangatlah penting karena menunjang kegiatan membaca maupun kegiatan lainnya yang dilakukan di dalam perpustakaan. Penataan ruang perpustakaan sebaiknya memperhatikan prinsip dan azas tata ruang. Adapun prinsip penataan ruang yaitu prinsip penempatan, prinsip kenyamanan, dan prinsip keamanan. Sedangkan azas tata ruang antara lain azas jarak, azas rangkaian karya, dan azas pemanfaatan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis, maka kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepuasan pengguna perpustakaan umum Kabupaten Bantul terkait layanan masuk dalam kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan 70 pengguna menyatakan puas, 28 pengguna menyatakan sangat puas, dan 2 pengguna menyatakan tidak puas.
2. Kepuasan pengguna Perpustakaan Umum Kabupaten Bantul terkait dengan keramahan pegawai masuk dalam kategori puas. Hal tersebut ditunjukkan dengan 60 pengguna menyatakan puas, 37 pengguna menyatakan sangat puas, dan 3 pengguna menyatakan tidak puas.
3. Kepuasan pengguna perpustakaan umum Kabupaten Bantul terkait fasilitas masuk dalam kategori puas. Hal ditunjukkan dengan 81 pengguna menyatakan puas, 11 pengguna menyatakan tidak puas, dan 8 pengguna menyatakan sangat puas.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan di atas, dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepala Perpustakaan
 - a. Untuk meningkatkan keamanan lingkungan perpustakaan, di setiap unit kerja sebaiknya diberikan 2 atau 3 petugas yang menjaganya.
 - b. Sebaiknya dilakukan lagi penataan ruang baca dan penempatan rak supaya ruang baca menjadi lebih luas, seperti dengan memindahkan meja absensi ke bagian lobi perpustakaan.
 - c. Sebaiknya memberikan sekat untuk ruang baca antara anak-anak dengan ruang dewasa, anak-anak bisa dibuatkan ruangan kempang

suara agar ketika anak-anak bermain tidak mengganggu konsentrasi orang dewasa.

2. Petugas Perpustakaan

- a. Sebaiknya petugas bersikap lebih ramah lagi dalam melayani pengguna perpustakaan.
- b. Untuk meningkatkan kompetensi kerja, petugas sebaiknya melakukan pengembangan kualitas diri seperti dengan dilakukan pelatihan setiap 6 (enam) sekali.

DAFTAR PUSTAKA

- Edy Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kecana Prenanda Media Group.
- Husein Umar. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Indonesia.
- Sedarmayanti. (2001). *Sumber Daya Manusia Cetakan. 1*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Kuantitati Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Cetakan Ketiga*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi Ke VI*. Jakarta: Rineka Cipta.

