

KEPUASAN PENGGUNA MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN KOTA YOGYAKARTA

SATISFACTION STUDENT USERS TO SERVICE OF YOGYAKARTA CITY LIBRARY

Oleh: Vika Fitriana, Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta
vikafitrina76@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui (1)kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan, (2)upaya pengelola untuk meningkatkan kepuasan pengguna mahasiswa perpustakaan Kota Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, observasi, dan studi dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna perpustakaan pada bulan April 2016, berjumlah 505 orang. Pengambilan sampel teknik *random sampling* mengambil 15% (76 orang). Analisis data menggunakan teknik persentase. Hasil penelitian menunjukkan, (a) kepuasan mahasiswa menunjukan skor keseluruhan sebesar 8631 (77%) masuk kategori memuaskan, (b) upaya pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kepuasan pengguna mahasiswa perpustakaan Kota Yogyakarta dengan cara: (1) membuka jam pelayanan tepat waktu; (2) kapasitas CCTV menjadi 13 titik; (3) pelatihan sekali setiap tahun untuk petugas perpustakaan; (4) meningkatkan layanan internet/*wifi*; (5) perpustakaan Kota Yogyakarta akan membangun lahan parkir; penambahan koleksi setiap bulan atas permintaan pengguna, dan penambahan setahun sekali menggunakan anggaran rutin; perpustakaan Kota Yogyakarta akan membangun perpustakaan alternatif di Yogyakarta bagian selatan.

Kata kunci: kepuasan, layanan, perpustakaan Kota Yogyakarta

Abstract

This research aims to understand (1) satisfaction student users in use the service of a Yogyakarta city library (2) an attempt management to increase satisfaction users students a Yogyakarta city library. The research is descriptive research. Using techniques survey an analysis of data using percentage techniques. Data collection, observation , and study documentation. The population of the research is students as user library in April 2016 , namely were 505 people. Samples taken by random sampling technique by taking the amount of 15% (76 people). The research results show that, (a) student satisfaction to service of the library showed a score a whole as much as 8631 (77 %) included in the category of satisfying. Then (b) an attempt library managers to increase satisfaction student users a Yogyakarta city library by means of: (1) to improve the systems services to reveal how to open hours on time; (2) improving the capacity of cctvto 13 points; (3) holding training every 1 year once to the library officials parts of the service in order to keep the excellent service management; (4) library improve their services / wifi internet by means of raise the capacity of the internet; (5) a Yogyakarta city library will build a building the back which later on the ground floor will be made parking lot; addition of a collection of every month at the request of users , and the addition of once a year use the routine budget has been budgeted; a Yogyakarta city library will build library alternative in south Yogyakarta.

Keyword: Satisfaction, services, Yogyakarta city library

PENDAHULUAN

Perpustakaan umum merupakan sebuah sarana penunjang yang didirikan oleh pemerintah untuk mendukung kegiatan belajar masyarakat umum. Perpustakaan umum dapat juga diartikan sebagai lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai macam informasi ilmu pengetahuan, budaya, teknologi

untuk meningkatkan dan memperoleh pengetahuan bagi masyarakat luas. Pada perpustakaan umum terdapat berbagai macam bahan koleksi bagi semua tingkatan usia, mulai dari anak-anak, remaja, dewasa sampai lanjut usia. Oleh karena itu, perpustakaan umum mempunyai nilai penting untuk mencerdaskan

kehidupan bangsa karena fungsinya melayani semua lapisan masyarakat.

Perpustakaan Kota Yogyakarta merupakan perpustakaan umum yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada pengguna di Kota Yogyakarta mulai dari siswa SD, siswa SMP, siswa SMA, mahasiswa, pengajar (guru atau dosen), karyawan, peneliti, masyarakat umum.

Mahasiswa merupakan pengguna yang sering mengunjungi perpustakaan Kota Yogyakarta untuk mengerjakan tugas, mencari referensi untuk bahan tugas akhir, meminjam buku ataupun hanya sekedar membaca buku, dan memanfaatkan fasilitas internet di perpustakaan Kota Yogyakarta.

Salah satu bagian yang cukup penting di perpustakaan adalah bagian layanan karena layanan merupakan ujung tombak jasa perpustakaan yang berhubungan langsung antara petugas dengan pengguna. Aktivitas bagian layanan menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan yang diberikan pustakawan kepada pengguna. Peran pustakawan sangat penting karena diperlukan untuk memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.

Pelayanan disini dapat bermakna bahwa pustakawan dapat memberikan pelayanan prima (cepat, tepat, mudah, murah, dan tuntas), pelayanan dilakukan dengan sopan dengan empat prinsip S yaitu senyum, salam, sopan, dan santun (Hermawan dan Zen, 2006:67). Bagian layanan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan petugas buruk. Untuk mencapai sebuah citra layanan perpustakaan yang baik maka diperlukan adanya penilaian tentang sikap yaitu sikap petugas perpustakaan Kota Yogyakarta dalam melayani pengguna maupun sikap dari pengguna itu sendiri.

Dengan mengetahui sikap pengguna, maka petugas dapat mengetahui bagaimana penilaian pengguna terhadap perpustakaan, serta mengevaluasi kinerja petugas perpustakaan apabila pengguna merasa belum atau tidak puas dengan pelayanan perpustakaan yang diberikan petugas perpustakaan. Sehingga akan diketahui kekurangan dan keberhasilan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan yang diberikan petugas kepada pengguna perpustakaan.

Perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan pengguna timbul karena hasil yang diberikan oleh petugas sebagai pihak pemuas kebutuhan. Bila kepuasan yang diperoleh seseorang lebih dari harapannya, maka pengguna akan benar-benar puas dan akan kembali lagi secara berulang serta mengajak orang lain untuk datang ke perpustakaan.

Agar informasi yang dikelola perpustakaan bisa dimanfaatkan secara maksimal, maka perlu peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan pengguna perpustakaan. Oleh karena itu kepuasan pengguna perpustakaan perlu dipertahankan. Sehubungan dengan hal tersebut, perpustakaan Kota Yogyakarta sebagai penyedia informasi dituntut untuk memenuhi kebutuhan pengguna dengan ketepatan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang bermacam-macam terutama sikap dan pelayanan sirkulasi oleh petugas perpustakaan dalam melayani dan bersikap ramah dapat menjadi daya tarik pengguna, untuk datang kembali. Layanan yang terdapat di Perpustakaan Kota Yogyakarta terdiri dari layanan sirkulasi, yang meliputi peminjaman buku, pengembalian buku, dan perpanjangan peminjaman buku; layanan referensi, yang merupakan layanan rujukan dan terbitan berkala untuk dibaca dan dimanfaatkan di perpustakaan; layanan internet, yang terdiri dari wifi area dan PC Internet yang berada di lantai 2; layanan keanggotaan, yang disediakan bagi pengguna perpustakaan yang ingin meminjam buku untuk dibawa pulang; jam layanan, merupakan jam petugas perpustakaan untuk melayani pengguna

perpustakaan; dan layanan TAMARA (Taman Masyarakat Sambung Rasa) merupakan layanan free WiFi dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 24.00.

Masih ditemukan beberapa masalah yang terdapat di Perpustakaan Kota Yogyakarta, diantaranya (1) masih ditemukan petugas perpustakaan yang cenderung bersifat kurang tanggap dan kurang ramah terhadap kebutuhan pengunjung, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Bahkan pengguna mahasiswa menjadi malas untuk mengunjungi perpustakaan kembali; (2) masih ditemukannya pengguna perpustakaan yang belum tahu jika pada hari senin perpustakaan Kota Yogyakarta membuka jam layanan pada pukul 15:30, hal ini membuat pengguna mahasiswa menjadi kecewa kemudian menjadi malas berkunjung kembali; (3) layanan TAMARA (Taman Masyarakat Sambung Rasa) atau layanan wifi gratis yang diberikan perpustakaan Kota Yogyakarta sering dikeluhkan pengguna mahasiswa dikarenakan sering melambat bahkan tidak terhubung. Hal ini membuat pengunjung mahasiswa menjadi kecewa karena akses menjadi terhambat; (4) tempat parkir yang tidak terlalu luas, membuat perpustakaan Kota Yogyakarta terlihat sempit ketika dilihat dari luar, dan hal ini membuat pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa akan mengurungkan niatnya untuk mengunjungi perpustakaan karena takut tidak mendapatkan tempat untuk memarkirkan kendaraannya. Penelitian dilakukan guna mendapatkan pembuktian apakah pengguna perpustakaan terutama mahasiswa benar-benar puas terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta.

Berdasarkan uraian di atas dapat diperoleh identifikasi masalah yang berkaitan dengan layanan perpustakaan, antara lain: (1) Masih ditemukan beberapa petugas perpustakaan yang cenderung bersifat kurang tanggap dan kurang ramah terhadap kebutuhan pengunjung, hal ini dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap pelayanan di Perpustakaan Kota Yogyakarta. (2) Masih belum tersosialisasikan

jadwal pengguna perpustakaan pada hari senin perpustakaan Kota Yogyakarta buka pada pukul 15:30. (3) Layanan wifi gratis di perpustakaan Kota Yogyakarta sering dikeluhkan pengguna dikarenakan sering melambat bahkan tidak terhubung. (4) Kurang luasnya tempat parkir di perpustakaan Kota Yogyakarta membuat pengguna mahasiswa merasa kurang nyaman.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Muhammad (2003, 54), metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek tertentu dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Kota Yogyakarta, yang terletak di jalan. Suroto no.9 Yogyakarta. Waktu pelaksanaan adalah pada bulan Mei 2016 sampai dengan Juni 2016.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang diambil adalah mahasiswa, dikarenakan sebagian besar pengguna perpustakaan Kota Yogyakarta. Dikarenakan jumlah pengguna mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan Kota Yogyakarta sangat banyak, maka peneliti mengambil subjek penelitian yaitu pengguna mahasiswa yang menjadi anggota perpustakaan Kota Yogyakarta.

Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2009, 80) "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Maka yang akan menjadi populasi penelitian ini adalah pengguna mahasiswa aktif yang berdasarkan data

dokumentasi Perpustakaan Kota Yogyakarta periode April 2016 sebanyak 505 mahasiswa.

Sampel

Menurut Arikunto (2006: 134), apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Sehingga, berdasarkan teori tersebut maka diambil sampel sebanyak 15% dari populasi yaitu sebesar 76 mahasiswa.

Prosedur

Prosedur diawali dengan observasi awal pra penelitian, kemudian dilakukan paparan masalah dari hasil observasi awal melalui kajian teori dan pedoman, menyusun instrumen penelitian, dilanjutkan pengumpulan data. Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data melalui beberapa teknik analisa data, membahas dengan mengkaitkan dengan teori maupun pedoman, dan yang terakhir adalah membuat kesimpulan.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data di Perpustakaan Kota Yogyakarta melalui kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Kuesioner digunakan oleh peneliti sebagai bahan pengambilan informasi yang dilakukan melalui memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Peneliti menggunakan observasi sebagai cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung kegiatan yang terjadi di perpustakaan Kota Yogyakarta. Dalam pelaksanaan observasi, peneliti membuat pedoman observasi yang berisi butir-butir kegiatan yang diobservasi.

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data dari pengelola seputar perpustakaan Kota Yogyakarta.

Instrumen Penelitian

Kuesioner yang telah disebar atas dasar teoristik kemudian dikembangkan ke dalam indikator-indikator dan selanjutnya dikembangkan ke dalam butir-butir pertanyaan dimana pemberian skornya menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan karena didalam penelitian ini menyangkut kepuasan. Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup yang sudah disediakan jawabannya sehingga respon dan tinggal memilih, dengan angket langsung menggunakan skala bertingkat. Untuk pernyataan sangat puas diberikan skor 4, pernyataan puas diberikan skor 3, pernyataan tidak puas diberikan skor 2, dan pernyataan sangat tidak puas diberikan skor 1.

Dalam kegiatan observasi dalam penelitian ini adalah mengamati proses pelayanan perpustakaan Kota Yogyakarta. Dalam observasi ini meliputi tata ruang Perpustakaan Kota Yogyakarta, letak Perpustakaan Kota Yogyakarta, serta ruang sirkulasi yang terdapat di Perpustakaan Kota Yogyakarta.

Dokumentasi dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan melihat dan mencatat dokumen-dokumen tentang jumlah pengguna perpustakaan, jumlah dan jenis koleksi yang terdapat dalam perpustakaan Kota Yogyakarta.

Uji Instrumen

Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid adalah yang memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2006: 168).

Uji Reliabilitas Instrumen

Arikunto (2009: 86) menjelaskan bahwa realibilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan, suatu tes dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kuantitatif dengan persentase, dengan cara menjelaskan atau menggunakan angka-angka yang disajikan dalam bentuk tabel, frekuensi, dan persentase. Karena jenis penelitian ini adalah deskriptif, maka analisis data dilakukan berdasarkan data yang diperoleh lalu dijabarkan secara deskriptif kedalam kalimat-kalimat guna menggambarkan secara jelas keadaan atau fakta yang ada mengenai kepuasan pengguna mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta.

Untuk menghitung presentase jawaban yang diberikan responden, peneliti menggunakan rumus presentase sebagai berikut:

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

Keterangan:

P=Presentase

f=jumlah jawaban yang diperoleh

N=jumlah responden (Irawan, 2002: 42)

Selanjutnya setelah data terkumpul kemudian data diolah dengan menggunakan rumus persentase kemudian mendeskripsikan persentase data tersebut melalui penggunaan tabel terpisah yang kemudian akan dianalisis. Sedangkan untuk kategori skor menggunakan penilaian Arikunto (2010: 294), sangat memuaskan skor interval 81,26% - 100%, memuaskan skor interval 62,5% - 81,25%, tidak memuaskan skor interval 43,76% - 62,5%, sangat tidak memuaskan 25% - 43,75%.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian maka diperoleh hasil dan pembahasan sebagai berikut:

Hasil dari penyebaran kuesioner sebanyak 76 responden didapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis universitas, hasilnya mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan Kota Yogyakarta yang berasal dari universitas negeri lebih banyak daripada yang berasal dari universitas swasta.

Jumlah item pernyataan angket dalam penelitian ini sebanyak 37 butir yang terbagi dalam 3 subvariabel, yaitu pelayanan 8 butir,

keramahan pegawai perpustakaan 10 butir, dan fasilitas perpustakaan 19 butir, yang terdiri dari 4 alternatif jawaban yakni sangat puas, puas, tidak puas, dan sangat tidak puas. Masing-masing jawaban memiliki skor yakni untuk jawaban sangat puas diberikan skor 4, jawaban puas diberikan skor 3, jawaban tidak puas diberikan skor 2, dan jawaban sangat tidak puas diberikan skor 1. Setelah data penelitian terkumpul dilakukan analisis dengan dengan cara mengamati hasil data dari skor menggunakan teknik persentase.

Kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta dapat dianalisis melalui 3 sub variabel yaitu: (1) Pelayanan, yang terdiri dari 3 indikator yaitu, sistem pelayanan, keamanan loker perpustakaan, dan jenis pelayanan; (2) Keramahan Pegawai Perpustakaan, yang terdiri dari 3 indikator yaitu, ketanggapan, keyakinan, dan empati; (3) Fasilitas Perpustakaan, yang terdiri dari 4 indikator yaitu, ketersediaan kelengkapan koleksi, tempat parkir, internet/*wifi*, dan ruang perpustakaan; yang kemudian digunakan untuk menyusun item pernyataan.data yang diperoleh mengenai kelima aspek tersebut, disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Perpustakaan Kota Yogyakarta

| Sub variabel | Skor | Skor max | % | Kategori |
|--------------------------------|------|----------|----|-----------|
| Pelayanan | 1959 | 2432 | 81 | Memuaskan |
| Keramahan Pegawai Perpustakaan | 2248 | 3040 | 74 | Memuaskan |
| Fasilitas Perpustakaan | 4424 | 5776 | 77 | Memuaskan |
| Total | 8631 | 11248 | 77 | Memuaskan |

Hasil mengenai kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan menunjukkan bahwa skor keseluruhan dari kepuasan mahasiswa sebesar 8631 (77%) masuk dalam kategori memuaskan sehingga dapat disimpulkan

bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta masuk dalam kategori memuaskan. Dari ketiga sub variabel dalam pengukuran kepuasan mahasiswa masuk dalam kategori memuaskan, dengan perolehan skor sub variabel pelayanan mendapatkan skor sebesar 1959 (81%), subvariabel keramahan pegawai perpustakaan mendapatkan skor sebesar 2248 (74%), subvariabel fasilitas perpustakaan mendapatkan skor sebesar 4424 (77%).

Uraian data dari masing-masing sub variabel dari kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta sebagai berikut:

1. Pelayanan

Sub variabel pelayanan memiliki 3 indikator yaitu: (a) sistem pelayanan, (b) keamanan loker perpustakaan, (c) jenis pelayanan. Hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap indikator pada sub variabel pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Kepuasan Mahasiswa: Sub variabel Pelayanan

| Indikator | Skor | Skor max | % | Kategori |
|-----------------------------|------|----------|----|-----------|
| Sistem Pelayanan | 694 | 912 | 76 | Memuaskan |
| Keamanan Loker Perpustakaan | 527 | 608 | 87 | Memuaskan |
| Jenis Pelayanan | 738 | 912 | 81 | Memuaskan |
| Total | 1959 | 2432 | 81 | Memuaskan |

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta pada sub variabel pelayanan masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 81%.

Hal ini menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi sistem pelayanan, keamanan loker perpustakaan, dan jenis pelayanan sudah baik dengan perolehan skor indikator paling tinggi yaitu keamanan loker perpustakaan dengan 87% dan skor paling rendah

yaitu sistem pelayanan dengan 76%. Tingginya skor keamanan loker perpustakaan dikarenakan pengguna perpustakaan merasa puas dengan keamanan yang ada di perpustakaan terutama pada loker perpustakaan. Mahasiswa merasa aman dikarenakan keamanan loker penyimpanan yang berada didepan ruang baca telah dilengkapi dengan CCTV disetiap sudut. Selain kunci untuk loker juga tidak ada masalah, hampir semua berfungsi dengan baik. Dalam indikator sistem pelayanan masih ditemukan jawaban responden yang merasa tidak puas. Ini mungkin terjadi karena masih banyak pengguna perpustakaan terutama mahasiswa yang belum mengetahui bahwa setiap hari senin pelayanan di perpustakaan Kota Yogyakarta buka pada pukul 15:30. Hal ini dikarenakan ada beberapa alasan, yang pertama yaitu bahwa setiap hari senin para petugas perpustakaan menata buku, mengurutkan buku sesuai dengan aturan yang ada. Dikarenakan koleksi yang dibaca pengguna dari pukul 08.00 sampai 20.00 sangat banyak, maka jika menata buku pada saat perpustakaan tutup maka waktu yang dibutuhkan tidak cukup. Kemudian alasan yang kedua adalah dengan perpustakaan buka secara maksimal yaitu pada hari senin-minggu maka efek ketidaknyamanan sarana dan prasarana juga terganggu. Maka pada hari senin digunakan untuk memperbaiki sarana dan prasarana, mengecek listrik, AC, kipas angin, internet, dan jaringan.

Pengelola perpustakaan melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan dalam sub variabel pelayanan dengan cara:

- Meningkatkan sistem pelayanan dengan cara membuka jam pelayanan tepat waktu yaitu pukul 08.00 sampai 20.00 pada hari Selasa sampai Minggu, dan pukul 15.30 sampai 20.00 pada hari Senin.
- Meletakkan papan peraturan atau tata tertib di dekat pintu masuk sehingga diharapkan para pengguna perpustakaan dapat memahami peraturan yang berlaku di perpustakaan, terutama pada hari senin pelayanan dibuka pada pukul 15.30.

- c. Meningkatkan keamanan di perpustakaan dengan cara meningkatkan kapasitas CCTV yang tersebar di 13 titik perpustakaan Kota Yogyakarta, serta adanya petugas keamanan yang menjaga disekitar perpustakaan Kota Yogyakarta.
- d. Meningkatkan layanan MULAN JAMILA (Mengantarkan Buku Andalan, Jaminan Kepuasan Layanan Pustakawan) atau mengantarkan buku pada pengguna perpustakaan, pada saat pengguna tidak bisa mengunjungi perpustakaan. Pengguna hanya menelepon, SMS, *e-mail* ke perpustakaan dan memesan judul buku apa yang sedang dibutuhkan, selanjutnya petugas perpustakaan akan mengantar ke alamat pengguna perpustakaan. Layanan ini hanya dibatasi pada hari Senin, Rabu, dan Jumat pada pukul 13.00 - 15.00 dan khusus untuk pengguna perpustakaan yang berdomisili di Kota Yogyakarta dan saat bertransaksi ada di Kota Yogyakarta.
- e. Meningkatkan layanan TAMARA (Taman Masyarakat Sambung Rasa) atau layanan *free wifi* dengan cara menaikkan kapasitas internet menjadi 35mb dan terbesar se-Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil observasi di perpustakaan Kota Yogyakarta ditemukan bahwa:

- Perpustakaan menerapkan sistem pelayanan terbuka membuat mahasiswa mudah untuk mencari sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan.
- Pelayanan di perpustakaan Kota Yogyakarta buka pada pukul 08.00-20.00 pada hari selasa sampai minggu, sedangkan pukul 15.30-20.00 pada hari senin.
- Banyak pengguna perpustakaan terutama mahasiswa yang masih belum mengetahui bahwa setiap hari senin perpustakaan Kota Yogyakarta buka pada pukul 15.30.

2. Keramahan Pegawai Perpustakaan

Sub variabel keramahan pegawai perpustakaan memiliki 3 indikator yaitu: (a) ketanggapan, (b) keyakinan, (c) empati. Hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap indikator

pada sub variabel keramahan pegawai perpustakaan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Kepuasan Mahasiswa: Sub variabel Keramahan Pegawai Perpustakaan

| Sub variabel | Skor | Skor max | % | Kategori |
|--------------|------|----------|----|-----------|
| Ketanggapan | 907 | 1216 | 75 | Memuaskan |
| Keyakinan | 703 | 912 | 77 | Memuaskan |
| Empati | 638 | 912 | 70 | Memuaskan |
| Total | 2248 | 3040 | 74 | Memuaskan |

Berdasarkan tabel diatas,dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta pada sub variabel keramahan pegawai perpustakaan masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 74%.

Hal ini menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi ketanggapan, keyakinan, dan empati, sudah baik dengan perolehan skor indikator paling tinggi yaitu keyakinan dengan 77% dan skor paling rendah yaitu empati dengan 70%. Tingginya skor keyakinan dikarenakan pengguna perpustakaan merasa puas dengan tingkat pengetahuan para pegawai perpustakaan. Ketika pengguna perpustakaan sedang mengalami ketidakpahaman dengan apa saja layanan yang ada di perpustakaan, maka pegawai/petugas akan menjelaskan layanan apa saja yang ada di perpustakaan. Selain tingkat pengetahuan, adanya jaminan keamanan yang diberikan perpustakaan seperti, adanya 13 CCTV disetiap sudut dan adanya petugas keamanan sebanyak 7 orang membuat para pengguna perpustakaan merasa aman. Dalam indikator empati masih ditemukan jawaban responden yang merasa tidak puas. Ini mungkin terjadi karena petugas perpustakaan kurang memberikan pelayanan yang kurang baik. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan pegawai perpustakaan kurang tulus dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna perpustakaan. Petugas yang bermalasan-malasan ketika memberikan

pelayanan kepada pengguna akan membuat pengguna perpustakaan akan merasa malas untuk kembali lagi ke perpustakaan.

Pengelola perpustakaan melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan dalam sub variabel keramahan pegawai perpustakaan dengan cara:

- a. Melakukan evaluasi berkala atau *breefing* setiap seminggu sekali kepada semua tenaga perpustakaan, termasuk bagian layanan dilakukan evaluasi program kerja selama seminggu kemudian apa saja yang perlu ditingkatkan. Selain adanya evaluasi selama seminggu sekali, ada juga evaluasi setiap setengah tahun (6 bulan) sekali, serta ada evaluasi tahunan.
- b. Diadakan pelatihan untuk menciptakan para petugas perpustakaan bagian layanan agar tercipta layanan prima. Pelatihan ini diadakan setiap 1 tahun sekali.

Berdasarkan hasil observasi di perpustakaan Kota Yogyakarta ditemukan bahwa:

- a. Pegawai di perpustakaan Kota Yogyakarta sudah cukup ramah dan membantu pada saat pengguna mahasiswa membutuhkan bantuan.
- b. Petugas keamanan menjaga di gerbang masuk dan gerbang keluar sehingga pihak perpustakaan menjamin keamanan pengguna perpustakaan.
- c. Masih ditemukan beberapa petugas yang belum tanggap dengan pengguna mahasiswa.

3. Fasilitas Perpustakaan

Sub variabel fasilitas perpustakaan memiliki 3 indikator yaitu: (a) ketersediaan kelengkapan koleksi, (b) tempat parkir, (c) internet/*wifi*, (d) ruang perpustakaan. hasil dari penelitian yang diperoleh untuk setiap indikator pada sub variabel fasilitas perpustakaan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. Kepuasan Mahasiswa: Sub variabel Fasilitas Perpustakaan

| Indikator | Skor | Skor max | % | Kategori |
|---------------------|------|----------|----|-----------|
| Ketersediaan | | | | |
| Kelengkapan Koleksi | 1124 | 1520 | 74 | Memuaskan |
| Tempat Parkir | 437 | 608 | 72 | Memuaskan |
| Internet/Wifi | 678 | 912 | 74 | Memuaskan |
| Ruang Perpustakaan | 2185 | 2736 | 80 | Memuaskan |
| Total | 4424 | 5776 | 77 | Memuaskan |

Berdasarkan tabel diatas,dapat diketahui bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta pada sub variabel fasilitas perpustakaan masuk dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 77%.

Hal ini menggambarkan bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang meliputi ketersediaan kelengkapan koleksi, tempat parkir, internet/*wifi*,ruang perpustakaan sudah baik, dengan perolehan skor indikator paling tinggi yaitu ruang perpustakaan dengan80% dan skor paling rendah yaitu tempat parkir dengan 72%. Tingginya skor ruang perpustakaan dikarenakan pengguna perpustakaan merasa puas dengan kondisi ruang perpustakaan termasuk ruang baca, ruang baca khusus anak-anak di lantai 2, serta ruang sirkulasi yang ada di perpustakaan. Pengguna perpustakaan merasa nyaman ketika membaca di perpustakaan Kota Yogyakarta karena pencahayaan yang cukup, pendingin ruangan (AC) yang tidak terlalu dingin, ruangan khusus anak-anak berada di lantai 2 menambah kenyamanan pengguna dikarenakan tidak merasa terganggu, serta ruang sirkulasi yang berada di dekat ruang baca dan pintu masuk menambah kenyamanan tersendiri bagi pengguna perpustakaan. Dalam indikator tempat parkir masih ditemukan jawaban responden yang merasa tidak puas.Ini mungkin terjadi karena masih banyak pengguna perpustakaan terutama mahasiswa yang masih merasa kesulitan ketika mencari tempat parkir. Lahan parkir perpustakaan

yang tidak terlalu luas sering menjadi kendala para pengguna ketika akan mengunjungi perpustakaan Kota Yogyakarta. Ketika tempat parkir tampak ramai jika dilihat dari luar maka pengunjung mengurungkan niat untuk mengunjungi perpustakaan karena takut tidak mendapatkan tempat untuk memarkirkan kendaraan mereka. Selain tempat parkir untuk kendaraan bermotor, para pengguna perpustakaan yang membawa mobilpun juga merasa kebingungan untuk memarkirkan kendaraannya. Dikarenakan biasanya pengunjung yang membawa mobil hanya memarkirkan kendaraannya di pinggir jalan tepatnya sebelah selatan perpustakaan.

Pengelola perpustakaan melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan dalam sub variabel fasilitas perpustakaan dengan cara:

- a. Penambahan koleksi ada dua cara yaitu yang pertama penambahan koleksi buku diadakan setiap bulan berdasarkan permintaan pengguna perpustakaan. Yang kedua adalah program penambahan koleksi buku setiap setahun sekali menggunakan anggaran rutin yang telah dianggarkan. Buku yang tambah lebih banyak buku-buku yang mendukung pendidikan.
- b. Lahan parkir perpustakaan yang terbatas, maka perpustakaan Kota Yogyakarta mengadakan beberapa rencana, yang pertama perpustakaan Kota Yogyakarta yang letaknya bersebelahan dengan Dinas Pariwisata sedang melakukan negosiasi agar halaman Dinas Pariwisata bisa menjadi kantong parkir perpustakaan Kota Yogyakarta. Alternatif kedua yaitu, akan membangun gedung belakang yang nantinya lantai dasar akan dibuat lahan parkir.
- c. Pengelola perpustakaan meningkatkan layanan internet/*wifi* dengan cara menaikkan kapasitas internet menjadi 35mb dan terbesar se-Kota Yogyakarta dan bisa dipakai untuk sekitar 100 orang.
- d. Perpustakaan Kota Yogyakarta berencana untuk akan membangun gedung lantai 4 di belakang perpustakaan yang tahun ini telah memasuki tahun kedua untuk memperluas ruang baca dan

ruang koleksi. Selanjutnya menurut rencana, perpustakaan Kota Yogyakarta akan membangun perpustakaan alternatif di Yogyakarta bagian selatan.

Berdasarkan hasil observasi di perpustakaan Kota Yogyakarta ditemukan bahwa:

- a. Letak perpustakaan Kota Yogyakarta yang strategis memudahkan para pengguna mahasiswa untuk mengaksesnya.
- b. Ruang sirkulasi yang berada di antara ruang baca dan pintu masuk memudahkan pengguna mahasiswa untuk ataupun mengembalikan buku yang dipinjam.
- c. Ruang baca yang ada di perpustakaan Kota Yogyakarta terdiri dari 6 meja besar, 1 meja kecil, 41 kursi baca.
- d. Suasana ruang baca tergolong tenang, namun antara ruang baca dengan ruang sirkulasi tidak ada sekat pembatas.
- e. Terdapat 10 rak buku dan tersusun menurut kategori kelas buku.
- f. Dibagian depan rak buku terdapat kata-kata mutiara yang menambah semangat pengunjung perpustakaan untuk membaca buku.
- g. Ruang pengolahan bahan pustaka berada di sebelah barat perpustakaan, dan didalam ruang tersebut terdapat beberapa kegiatan yaitu inventarisasi, klasifikasi, katalogisasi, shelving.
- h. Ruang staff perpustakaan terdiri dari 2 ruang. Ruang yang pertama berada di barat ruang baca, dan ruang staff yang kedua berada di timur ruang baca.
- i. Tempat parkir yang tergolong sempit membuat pengguna mahasiswa bingung mencari tempat parkir.
- j. Jaringan internet yang terkadang lelet sering dikeluhkan pengguna mahasiswa.

Berdasarkan hasil dokumentasi di perpustakaan Kota Yogyakarta ditemukan bahwa:

- a. Statistik buku berdasarkan kelas, jumlah buku sebanyak 18916, dan terdapat 33637 eksemplar.

- b. Statistik buku berdasarkan jenis buku, jumlah buku sebanyak 20750, dan terdapat 33725 eksemplar.
- c. Statistik buku berdasarkan bahasa, jumlah buku sebanyak 21148, dan terdapat 36124 eksemplar.
- d. Jumlah anggota keseluruhan perpustakaan sebanyak 37997 anggota, dan jumlah anggota mahasiswa keseluruhan sebanyak 22642.

Hasil keseluruhan dari sub variabel dan indikator sub variabel kepuasan pengguna mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Keseluruhan dari Sub Variabel dan Indikator

| Sub Variabel | (%) | Indikator | Skor | (%) |
|--------------------------------|-----|----------------------------------|------|-----|
| Pelayanan | 81 | Sistem Pelayanan Keamanan | 694 | 76 |
| | | Loker Perpustakaan | 527 | 87 |
| | | Jenis Pelayanan | 738 | 81 |
| Keramahan Pegawai Perpustakaan | 74 | Ketanggapan | 907 | 75 |
| | | Keyakinan | 703 | 77 |
| | | Empati | 638 | 70 |
| Fasilitas Perpustakaan | 77 | Ketersediaan Kelengkapan Koleksi | 1124 | 74 |
| | | Tempat Parkir | 437 | 72 |
| | | Internet/ <i>wifi</i> | 678 | 74 |
| | | Ruang Perpustakaan | 2185 | 80 |
| Total | | | 8631 | 77 |

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa dari sub variabel pelayanan, yang memiliki persentase 81%, sub variabel keramahan pegawai perpustakaan yang memiliki persentase 74%, sub variabel ketersediaan kelengkapan koleksi, yang memiliki persentase 77%, dan mendapatkan rata-rata keseluruhan sebesar 77% maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan Kota Yogyakarta masuk dalam kategori memuaskan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai “Kepuasan Pengguna Mahasiswa Terhadap Layanan di Perpustakaan Kota Yogyakarta”, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan Kota Yogyakarta masuk kedalam kategori memuaskan dengan perolehan persentase sebesar 77%, yang terdiri dari 3 sub variabel yaitu sub variabel pelayanan dengan persentase 81%, keramahan pegawai perpustakaan dengan persentase 74%, dan fasilitas perpustakaan dengan persentase 77%. Penjelasan dari masing-masing sub variabel adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan mahasiswa pada sub-variabel pelayanan masuk ke dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 81%. Indikator yang memperoleh skor paling tinggi adalah layanan keamanan loker perpustakaan dengan perolehan persentase sebesar 87%. Sedangkan indikator yang mendapatkan skor paling rendah adalah sistem layanan dengan perolehan persentase sebesar 76%.
2. Kepuasan mahasiswa pada sub-variabel keramahan pegawai perpustakaan masuk ke dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 74%. Indikator yang memperoleh skor paling tinggi adalah keyakinan dengan perolehan persentase sebesar 77%. Sedangkan indikator yang mendapatkan skor paling rendah adalah empati dengan perolehan persentase sebesar 70%.
3. Kepuasan mahasiswa pada sub-variabel fasilitas perpustakaan masuk ke dalam kategori memuaskan dengan persentase sebesar 77%. Indikator yang memperoleh skor paling tinggi adalah ruang perpustakaan dengan perolehan persentase sebesar 80%. Sedangkan indikator yang mendapatkan skor paling rendah adalah tempat parkir dengan perolehan persentase sebesar 72%.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dimiliki peneliti yaitu:

1. Bagi Pengelola Perpustakaan Kota Yogyakarta.
 - a. Pada sub variabel pelayanan.
 - 1) Sebaiknya pengumuman tentang jam layanan pada hari Senin lebih sering dilakukan, mengingat masih adanya pengguna perpustakaan yang masih belum mengetahui tentang jam layanan pada pukul 15.30.
 - 2) Pihak perpustakaan Kota Yogyakarta lebih melakukan promosi tentang layanan MULAN JAMILA (Mengantarkan Buku Andalan, Jaminan Kepuasan Layanan Pustakawan) atau layanan antar buku langsung kepada pengguna perpustakaan, dikarenakan masih banyak pengguna perpustakaan yang masih belum mengetahui tentang layanan ini.
 - b. Pada sub variabel Keramahan Pegawai Perpustakaan
 - 1) Petugas perpustakaan sebaiknya melakukan pengembangan kualitas diri, sehingga terwujudnya pelayanan optimal yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan.
 - 2) Petugas perpustakaan sebaiknya lebih bersikap ramah dan membantu pengguna perpustakaan yang mengalami kesulitan agar mampu menarik lebih banyak pengguna untuk mengunjungi perpustakaan Kota Yogyakarta.
 - c. Pada sub variabel Fasilitas Perpustakaan.
 - 1) Tempat parkir khususnya untuk mobil sebaiknya diberi lahan agar tidak parkir di pinggir jalan. Karena pengguna perpustakaan yang membawa mobil sering kesulitan untuk mendapatkan tempat parkir.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan D, Hadi. (2002). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hermawan, Rahman dan Zulfikar Zen.(2006). *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Muhammad, Nasir. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.