

**Analisis Strategi Layanan Perpustakaan untuk Peningkatan Kepuasan
Pemustaka di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**

Abidah Vitadiani Hutagalung, Nadelia Syahriani, Nesi dwi Hafsari, Nadya
Trihafsari Nasution, Salsabila

Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara

Alamat e-mail : abidapitadiani@gmail.com, nadeliasyahriani083@gmail.com,
nesidwi5@gmail.com, nadyatrihafsari@gmail.com, bila20626@gmail.com,

ABSTRACT

Providing satisfactory service is one of the philosophies of a library. The purpose of this study was to determine student expectations and strategies for improving the quality of service at the State Islamic University of North Sumatra Library. In this study, data obtained from the recapitulation of results were processed using SPSS. The results showed that 60% were satisfied with the strategy used to increase user satisfaction, including providing a neat and clean reading room, well-organized books, and a large collection.

Keywords: Library, UINSU, Service Satisfaction

ABSTRAK

Memberikan kepuasan pelayanan merupakan salah satu filosofi dari sebuah perpustakaan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui harapan mahasiswa dan strategi peningkatan kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Pada penelitian ini data yang diperoleh dari rekapitulasi hasil diolah menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan 60% memuaskan dengan menggunakan strategi untuk peningkatan kepuasan pemustaka dengan memberikan ruangan baca yang rapi dan bersih, buku yang tertata rapi dan koleksi buku yang banyak.

Kata kunci: Perpustakaan, UINSU, Kepuasan Pelayanan

A. Pendahuluan

Bangsa yang maju adalah bangsa yang memperhatikan kualitas sumber daya manusianya, sumber daya manusia yang berkualitas akan dapat melahirkan inovasi-inovasi baru yang dapat meningkatkan daya saing

suatu negara seperti negara-negara maju pada saat ini (Anas, 2022). Negara-negara tersebut berinvestasi dalam peningkatan sumber daya manusia melalui pendidikan, penciptaan lingkungan yang mendukung, penyediaan sarana

prasarana yang dibutuhkan, dan salah satu tools yang dapat mendukung dalam peningkatan sumber daya manusia adalah perpustakaan sebagai wadah dalam berliterasi, meneliti, dan berinovasi (Merdeka, 2021).

Perpustakaan pada dasarnya merupakan sumber belajar dan sumber mencari Informasi bagi semua pihak yang membutuhkan, sesuai yang dijelaskan dalam Undang-Undang (UU) Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan bahwa perpustakaan adalah lembaga yang dikelola secara profesional yang mengelola dan mengolah koleksi karya rekaman, karya tulis, maupun cetak untuk memenuhi berbagai kebutuhan pendidikan, rekreasi, penelitian, dan informasi bagi pemustaka, sesuai undang-undang tersebut perpustakaan memiliki fungsi besar untuk dapat meningkatkan kecerdasan dan kualitas sumber daya manusia suatu bangsa. Keberadaan perpustakaan dalam suatu institusi pendidikan seperti universitas menjadi suatu hal yang sangat penting, karena institusi pendidikan atau universitas merupakan wadah dalam mencetak manusia-manusia yang cerdas dan unggul.

Menurut (UU) perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Pasal 14 ayat (1) mengatur bahwa layanan perpustakaan diselenggarakan dengan sebaik-baiknya dan demi kepentingan perpustakaan, layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang perlu direncanakan pelaksanaannya sesuai tujuannya, perpustakaan perlu menghasilkan suatu layanan yang bermutu, yaitu: layanan yang memberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan peserta didik sebagai pengunjung perpustakaan, artinya perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi harus mampu memenuhi kebutuhan pemustaka dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan layanan yang relevan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu wadah yang penting dalam proses belajar dan mencari informasi, perpustakaan perguruan tinggi harus mampu memberikan layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka sehingga kualitas layanan yang diberikan harus terus dijaga dan ditingkatkan (Rahayu, 2017). Perpustakaan Universitas Udayana adalah kekuatan yang menjadi jantungnya Universitas Udayana untuk melayani berbagai

aktivitas baik penelitian, pendidikan maupun pengabdian masyarakat dengan disediakan beragam informasi dan pengetahuan yang dikelola dalam beragam bentuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi. Pengelola Perpustakaan Universitas Udayana sampai detik ini telah berupaya untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, karena Perpustakaan Universitas Udayana mempunyai peran penting sebagai pusat sumber belajar, pusat mengajar dan information center yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pada pemustaka, oleh karena itu pengelola perpustakaan perlu memberikan perhatian kepada pemustaka, sehingga dibutuhkan kajian terhadap hal tersebut (Wijaya, 2023).

Kepuasan pemustaka menjadi tujuan paling utama dalam suatu layanan perpustakaan adanya sarana-prasarana, ragam koleksi dan pelayanan dari petugas perpustakaan menjadi unsur yang penting dalam layanan perpustakaan, dalam pelaksanaan kegiatan sehari-hari di perpustakaan sering kali terjadi permasalahan berkaitan dengan layanan hanya karena pemustaka mengeluhkan layanan yang diberikan

petugas yang kurang ramah, fasilitas yang kurang memadai dan lain sebagainya (Suratmi, 2021).

B. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Pada penelitian ini data yang diperoleh dari rekapitulasi hasil diolah menggunakan SPSS 26.0. Pengujian validitas menggunakan Pearson product moment, alat ukur dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan pengujian reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha, alat ukur dikatakan reliabel jika koefisien alpha lebih besar dari 0,60.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas Perpustakaan UNP meliputi unsur-unsur sarana penitipan tas, meja dan kursi baca, kenyamanan dan ketenangan diruang perpustakaan, fasilitas layanan fotokopi, sarana penelusuran informasi, dan fasilitas pendukung layanan. Dari hasil penelitian dinyatakan bahwa berkaitan dengan fasilitas sarana penitipan tas, responden berpendapat sangat memuaskan, 60% memuaskan,

Berkaitan dengan sarana meja dan kursi baca, Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa

sebagian besar responden berpendapat bahwa fasilitas untuk sarana meja dan kursi baca di perpustakaan UINSU kurang memuaskan. Berkaitan dengan kenyamanan dan ketenangan di ruang baca, Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kenyamanan dan ketenangan di ruang baca di perpustakaan cukup memuaskan. Berkaitan dengan fasilitas layanan fotocopi, Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa fasilitas layanan fotocopi di perpustakaan cukup memuaskan.

Berkaitan dengan sarana penelusuran informasi, Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa sarana penelusuran informasi di perpustakaan cukup memuaskan. Berkaitan dengan fasilitas pendukung layanan seperti WC dan rumah ibadah, Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa fasilitas pendukung layanan seperti WC dan rumah ibadah di perpustakaan kurang memuaskan.

Hasil akhir dari data penelitian tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan dapat disimpulkan bahwa 60% memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas di perpustakaan cukup memuaskan.

Fasilitas dan peralatan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam proses layanan perpustakaan perguruan tinggi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Rahayuningsih (2007) bahwa fasilitas merupakan segala hal yang memudahkan suatu kegiatan dan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak dan sebagainya). Karena tanpa adanya fasilitas yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas tentunya kegiatan layanan sulit untuk berjalan sebagai mana mestinya.

Fasilitas perpustakaan adalah perabotan dan peralatan yang harus ada di perpustakaan. Perabotan adalah perlengkapan fisik yang diperlukan di dalam ruang perpustakaan sebagai penunjang fungsi perpustakaan seperti berbagai

meja-kursi kerja layanan, berbagai rak, berbagai lemari dan jenis laci, kereta buku, dan lain-lain. Peralatan adalah perangkat atau benda yang digunakan sebagai daya dukung pekerjaan administrasi dan pelayanan seperti mesin tik, komputer, printer, scanner, mesin foto kopi, alat baca mikro dan lain-lain. Keterlibatan pustakawan dan administrasi sangat menentukan pengadaan fasilitas perpustakaan perguruan tinggi ini, sehingga ketersediaan koleksi perpustakaan menjadi bermakna karena dukungan fasilitas yang dirancang dengan baik.

Perpustakaan diwajibkan menyediakan ruang yang cukup untuk koleksi, staf, dan pemakainya. Perpustakaan harus menyediakan ruang sekurang-kurangnya 1.6 meter persegi untuk setiap pengguna, dimana pengguna tersebut adalah pengguna yang secara serentak masuk ke perpustakaan yang diasumsikan sebanyak 20% dari total mahasiswa. Ruang yang dimaksud meliputi areal koleksi sebesar 45% terdiri dari ruang untuk koleksi buku, ruang untuk koleksi jurnal ilmiah, dan ruang untuk koleksi non buku.

Perabot adalah perlengkapan fisik yang diperlukan dalam ruang

perpustakaan sebagai penunjang fungsi perpustakaan, seperti meja, kursi, rak buku, dll. Sedangkan peralatan adalah perangkat atau benda yang digunakan di perpustakaan, seperti mesin ketik, komputer, alat baca micro, dan lain-lain. Jenis perabot dan peralatan yang harus ada di perpustakaan adalah rak buku, rak pamer buku baru/display, rak pamer majalah/jurnal, rak koran, lemari katalog (kabinet katalog), lemari kardeks, filing kabinet, meja baca, meja kerja, kursi baca, kursi kerja, meja sirkulasi, meja dan kurs tamu (sofa), kereta buku, komputer, printer, mesin ketik, dan lain-lain.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi Perpustakaan UNP ini meliputi unsur-unsur yang berkaitan dengan: jenis koleksi, kerelevansian koleksi, kelengkapan koleksi, kemutakhiran koleksi, kepuasan terhadap koleksi, dan jumlah koleksi. Dari hasil penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa berkaitan dengan jenis koleksi Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa jenis koleksi di perpustakaan kurang memuaskan. Berkaitan dengan kerelevanan koleksi. Sehingga untuk

sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kerelevanan koleksi di perpustakaan cukup memuaskan.

Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan

Berdasarkan data tentang layanan Perpustakaan ini meliputi unsur-unsur yang berkaitan dengan: sistem layanan yang diterapkan, jenis layanan yang ada, ketepatan waktu layanan peminjaman dan pengembalian, kecepatan waktu pemberian informasi, proses transaksi peminjaman dan pengembalian, dan layanan informasi. Dari hasil penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa berkaitan dengan sistem layanan yang. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa sistem layanan yang diterapkan di perpustakaan UNP kurang memuaskan.

E. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data hasil penelitian dapat diungkapkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap unsur-unsur pendukung layanan yang ada dipergustakaan sebagai berikut. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap faktor yang mempengaruhi

layanan perpustakaan adalah berskala sangat memuaskan 60%, memuaskan 10%, cukup memuaskan, 10%, kurang memuaskan 10%, dan tidak memuaskan 10%. Dari analisis data tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah memuaskan. Berdasarkan kelompok penilaian dapat dirinci hasil penelitian sebagai berikut: (a) kelompok penilaian fasilitas fasilitas yang kurang memuaskan, berkaitan dengan sarana meja dan kursi baca, sedangkan penilaian tentang sarana penitipan tas, kenyamanan dan ketenangan ruang perpustakaan, fasilitas layanan fotocopi, sarana penelusuran informasi, dan fasilitas pendukung layanan lainnya cukup memuaskan. Kesimpulan hasil analisis data tentang fasilitas Perpustakaan UINSU adalah cukup memuaskan

DAFTAR PUSTAKA

- Anas. (2022). Sumber Daya Manusia di Era Globalisasi. Promis, 3(2), 110–111.
- Azis, Y. (2023). 2 Karakteristik Pengguna Perpustakaan.
- Dzikra, F. M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap

- Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Ud. Sari Motor Di Pekanbaru. *Eko Dan Bisnis: Riau Economic and Business Review*, 11(3), 262–267.
- Merdeka, W. (2021). Perpustakaan Berperan Dalam Penguatan Budaya Literasi.
- Merdeka, W. (2021). Perpustakaan Berperan Dalam Penguatan Budaya Literasi.
- Mohammad, R. R. A. A. (2014). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus Perpustakaan Pusat Upn “Veteran.”
- Puspaningtyas, W. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Rsu Hasanah Graha Afiah Depok. *Jurismata*, 2(2), 217–228.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Suratmi, I. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>
- Barnes, James G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Indonesia. 2007. Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tentang Perpustakaan. Jakarta : Kementrian Hukum dan Hak Azasi Manuasi, RI.
- Lasa, 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Nurlela dan Maksum. 2004. “Akses Infomasi dan Persepsi Peserta Diklat terhadap Jasa Perpustakaan”. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. Vol.13, No. 2.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, Elva, dkk. 2011. “Strategi Pelayanan Prima di Perpustakaan Universitas Negeri Padang”. *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*. Vol. 27, No. 1, Januari-Juni 2011. Ogan Ilir: Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
- Riyanto, Agus, dkk. 2004. “Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjahmada Yogyakarta. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Vol. II No. 1.