

**MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG**

BIDANG ILMU SOSIAL, BUDAYA, SENI DAN HUMANIORA

LAPORAN PENELITIAN DOSEN PEMULA



MILIK PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG	
DITERIMA TGL	11 - 4 - 2014
SUMBER/HARGA	hd
KOLEKSI	. 61
NO. INVENTARIS	634 /hd/2014 - a.2 (+)
KLASIFIKASI	

ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Oleh: -

Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom. (Ketua)

Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum. (Anggota)

Marlini, S.IP., M.L.I.S. (Anggota)

Penelitian ini dibiayai oleh :
Dana DIPA Universitas Negeri Padang Tahun Anggaran 2011
Sesuai dengan Surat Keputusan Rektor UNP No. 2361/UN35/KU/2012
Tanggal 18 Juni 2012

**FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
DESEMBER, 2012**

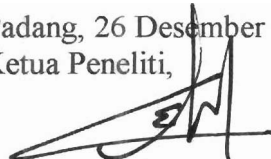
**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN HASIL PENELITIAN DOSEN PEMULA**

1. Judul Penelitian : Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang
2. Bidang Ilmu : Sosial, Budaya, Seni, dan Humaniora
3. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.
 - b. Jenis kelamin : Perempuan
 - c. NIP : 19800628.200812.2.003
 - d. Disiplin ilmu : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
 - e. Pangkat/Golongan : Penata Muda Tk. I/III b
 - f. Jabatan : Asisten Ahli
 - g. Fakultas/Jurusan : Fakultas Bahasa dan Seni
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
 - h. Alamat : Kampus FBS Jalan Belibis, Air Tawar Barat
 - i. Telepon/Faks/E-mail : 0751-7050099
 - j. Alamat Rumah : Jalan Musa Enda No. 128 Air Tawar Padang
 - k. Telepon/Faks/E-mail : 081363074934/ va_leo@yahoo.com
4. Jumlah Anggota Peneliti : 2
Nama Anggota : 1. Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.
2. Marlina, S.IPI, MLIS
5. Lokasi Penelitian : Perpustakaan Universitas Negeri Padang
6. Jumlah biaya penelitian : Rp. 7.500.000,-

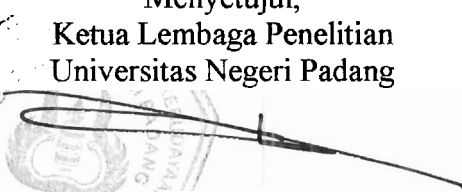
Terbilang: Tujuh Juta Lima Ratus Ribu Rupiah






Padang, 26 Desember 2012
Ketua Peneliti,


Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.
NIP 19800628 200812 2 003

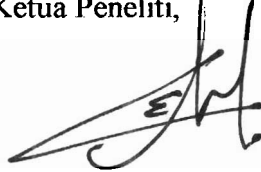
Menyetujui,
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Negeri Padang


Dr. Alwen Bentri, M.Pd.
NIP 19610722 198602 1 002

**HALAMAN KETERLIBATAN MAHASISWA
DALAM PROSES PENELITIAN DOSEN PEMULA**

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Bentuk Keterlibatan	T. Tangan Mahasiswa
1.	Lenni Nasution	15957	Pengumpul Data	
2.	Dika Oktavia	15959	Pengumpul Data	
3.	Resty Fitrialny	53220	Pengumpul Data	

Padang, 26 Desember 2012
Ketua Peneliti,



Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.
NIP 19800628 200812 2 003

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauhmana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur layanan menurut pemustaka dengan kinerja yang telah dilakukan Perpustakaan UNP. Variabel penelitian terdiri dari fasilitas, koleksi, layanan, petugas, dan peraturan dan tata tertib perpustakaan.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil pengolahan dan analisis data dituangkan dalam tabel dan diperhitungkan dalam prosentase. Objek penelitian adalah pemustaka jasa layanan di Perpustakaan UNP, yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Berdasarkan pada objek tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Karena jumlah populasi yang cukup banyak, maka jumlah tersebut perlu diperkecil dengan jalan pengambilan sampel. Penarikan sampel dan populasi dilakukan secara acak.

Hasil analisis data dan kajian variabel menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka berkaitan dengan data fasilitas, koleksi, layanan, petugas layanan, dan peraturan dan tata tertib perpustakaan, dapat diketahui bahwa 2,99% responden berpendapat sangat memuaskan, 19,86% menyatakan memuaskan, 38,45% responden berpendapat cukup memuaskan, 27,47% menyatakan kurang memuaskan, dan 11,21% responden menyatakan tidak memuaskan. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah **cukup memuaskan**.

Kata kunci: kepuasan pemustaka, analisis kepuasan, layanan perpustakaan

PENGANTAR

Kegiatan penelitian mendukung pengembangan ilmu serta terapannya. Dalam hal ini, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang berusaha mendorong dosen untuk melakukan penelitian sebagai bagian integral dari kegiatan mengajarnya, baik yang secara langsung dibiayai oleh dana Universitas Negeri Padang maupun dana dari sumber lain yang relevan atau bekerja sama dengan instansi terkait.

Sehubungan dengan itu, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang bekerjasama dengan Pimpinan Universitas, telah memfasilitasi peneliti untuk melaksanakan penelitian tentang *Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang*, sesuai dengan Surat Penugasan Pelaksanaan Penelitian Dosen Pemula Universitas Negeri Padang Tahun Anggaran 2012 Nomor: 401/UN35.2/PG/2012 Tanggal 25 Juli 2012.

Kami menyambut gembira usaha yang dilakukan peneliti untuk menjawab berbagai permasalahan pembangunan, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian tersebut di atas. Dengan selesainya penelitian ini, Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang akan dapat memberikan informasi yang dapat dipakai sebagai bagian upaya penting dalam peningkatan mutu pendidikan pada umumnya. Di samping itu, hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan masukan bagi instansi terkait dalam rangka penyusunan kebijakan pembangunan.

Hasil penelitian ini telah ditelaah oleh tim pembahas usul dan laporan penelitian, kemudian untuk tujuan diseminasi, hasil penelitian ini telah diseminarkan ditingkat Universitas. Mudah-mudahan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu pada umumnya dan khususnya peningkatan mutu staf akademik Universitas Negeri Padang.

Pada kesempatan ini, kami ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang membantu terlaksananya penelitian ini, terutama kepada pimpinan lembaga terkait yang menjadi objek penelitian, responden yang menjadi sampel penelitian, dan tim pereviu Lembaga Penelitian Universitas Negeri Padang. Secara khusus, kami menyampaikan terima kasih kepada Rektor Universitas Negeri Padang yang telah berkenan memberi bantuan pendanaan bagi penelitian ini. Kami yakin tanpa dedikasi dan kerjasama yang terjalin selama ini, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan sebagaimana yang diharapkan dan semoga kerjasama yang baik ini akan menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Terima kasih.

Padang, Desember 2012
Ketua Lembaga Penelitian
Universitas Negeri Padang,


Dr. Alwen Bentri, M.Pd.
NIP: 19610722 198602 1 002

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
ABSTRAK	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	4
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	5
B. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	6
C. Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi	10
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka	12
BAB III TUJUAN, LUARAN DAN KONTRIBUSI PENELITIAN	19
A. Tujuan Penelitian	19
B. Luaran Penelitian	19
C. Kontribusi Penelitian	19
BAB IV METODE PENELITIAN	21
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	21
B. Objek Penelitian	21
C. Variabel Penelitian	21
D. Populasi dan Sampel	22
E. Instrumen Penelitian	23
F. Metode Pengumpulan Data	24
G. Teknik Analisis Data	24
BAB V HASIL PENELITIAN	25
A. Penyajian dan Analisis Data Perkelompok Penelitian	21

1. Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan.....	27
2. Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Koleksi Perpustakaan.....	30
3. Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan.....	33
4. Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Sikap petugas Layanan	37
5. Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan.....	38
B. Penyajian dan Analisis Data Keseluruhan.....	45
BAB VI PENUTUP.....	21
A. Simpulan	21
B. Saran	21
DAFTAR PUSTAKA.....	21

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel	21
Tabel 2. Jenis Kelamin Responden	25
Tabel 4. Semester Responden	26
Tabel 5. Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan	26
Tabel 6. Analisis Data Kepuasan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan	27
Tabel 7. Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka terhadap Koleksi Perpustakaan	28
Tabel 8. Analisis Data Kepuasan Pemustaka terhadap Koleksi Perpustakaan	30
Tabel 9. Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan	31
Tabel 10. Analisis Data Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan ...	33
Tabel 11. Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka terhadap Sikap Petugas Layanan Perpustakaan	34
Tabel 12. Analisis Data Kepuasan Pemustaka terhadap Petugas Layanan Perpustakaan	37
Tabel 13. Tabulasi Data Kepuasan terhadap Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan	38
Tabel 14. Analisis Data Kepuasan Pemustakaan terhadap Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan	41
Tabel 15. Tabulasi dan Analisis Data Secara Keseluruhan	45

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang terdapat pada lembaga pendidikan tinggi. Sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, keberadaan perpustakaan modern dengan layanan prima sangat diperlukan dalam mendukung kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pembelajaran, penelitian, dan pangabdian kepada masyarakat.

Tugas utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan layanan informasi yang mencakup: layanan referensi, layanan penelusuran dan temu kembali informasi, layanan sirkulasi, konsultasi bibliografi, penyediaan fasilitas membaca/belajar yang nyaman. Selain itu perpustakaan harus pula menyediakan layanan pendidikan pemakai untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan pemustaka dalam menggunakan layanan, koleksi, dan fasilitas pendukung perpustakaan, khususnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Penyediaan informasi yang bermutu sangat dipengaruhi oleh proses-proses yang ada di dalam perpustakaan. Permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana proses-proses tersebut dapat berjalan seideal mungkin agar mutu layanan dapat diberikan optimal dengan mengoptimalkan pula aspek manajerial dalam organisasi perpustakaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.

Pemustaka akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Kepuasan pemustaka adalah target yang berubah-ubah. Untuk

mendapatkan gambar yang lebih jelas mengenai hal ini, kita perlu memikirkan tentang kebutuhan apa yang di bawa pemustaka pada masing-masing transaksi dengan suatu perpustakaan atau dengan kata lain kinerja perpustakaan harus disesuaikan dengan harapan pemustaka.

Kepuasan pemustaka terhadap jasa perpustakaan berkaitan dengan kualitas. Karena kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor yang penting. Untuk itu perpustakaan diharapkan selalu mengutamakan pelayanan yang cepat, informatif dan komunikatif.

Untuk melakukan tugas pelayanan informasi di perpustakaan diperlukan pustakawan yang memiliki kompetensi yang profesional dan berkualitas dalam menjalankan tugasnya, sehingga diharapkan mampu merespon aspirasi pemustaka kedalam kegiatan dan program organisasi dan melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Selain itu diharapkan mampu menghadapi berbagai tantangan perubahan sebagai dampak perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat.

Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) merupakan satu komponen penentu dalam menilai keberhasilan program pendidikan di perguruan tinggi. Pengelolaannya membutuhkan penanganan tenaga yang mampu dan cukup dalam jumlah maupun kualitas. Kepala perpustakaan serta pustakawannya memegang peranan yang sangat penting atas keberhasilan suatu perpustakaan. Pustakawan sebagai roda penggerak perpustakaan dituntut berdedikasi tinggi serta penuh pengabdian dalam bertugas untuk meningkatkan peran serta perpustakaan. Dengan kemajuan teknologi serta ledakan informasi perpustakaan harus

meningkatkan kualitas serta kepekaannya terhadap kemajuan-kemajuan yang ada hubungannya dengan perkembangan serta peningkatan pelayanan. Dalam kondisi semakin tingginya tuntutan masyarakat perguruan tinggi akan informasi, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP) adalah kepuasan pemustakanya.

Tingkat kepuasan pemustaka jasa layanan di perpustakaan UNP ditentukan oleh kinerja pustakawan dan kualitas jasa layanan yang diberikan. Pada hakekatnya pengertian kepuasan atau ketidak puasan pemustaka, merupakan perbedaaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Kepuasan pemustaka dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya mereka mengunjungi unit informasi serta memanfaatkan jasa perpustakaan UNP.

Ada juga pemustaka puas dengan jasa perpustakaan karena pemustaka tidak tahu jasa perpustakaan lain atau tidak dapat memanfaatkan jasa layanan perpustakaan lain. Karena hal tersebut, perpustakaan berusaha mengukur tingkat kepuasan pemustaka secara langsung, dengan cara melakukan kajian secara berkala untuk menggali pendapat tentang puas atau tidaknya pemustaka tentang layanan perpustakaan yang telah diterimanya. Dalam rangka menggali pendapat pemustaka tentang tingkat kepuasan layanan yang diberikan Perpustakaan UNP, untuk itu penting dilakukan penelitian analisis kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UNP. Hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai kinerja layanan di Perpustakaan UNP yang dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka.

B. Perumusan Masalah

Bertolak dari kondisi tuntutan pemustaka dewasa ini dan berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang”.

Adapun yang menjadi pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas Perpustakaan UNP?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi Perpustakaan UNP?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UNP?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap petugas layanan Perpustakaan UNP?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap peraturan Perpustakaan UNP?

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi mencapai tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Sulistyo, 2010:2.217).

Perpustakaan perguruan tinggi bertujuan membantu melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat). Sedangkan dari segi jasa perpustakaan perguruan tinggi terdapat ciri khas yaitu adanya hubungan segitiga antara pustakawan , mahasiswa dan pengajar, Hubungan segiti ini menunjukkan bahwa mahasiswa maupun pengajar berhubungan langsung dengan pustakawan dalam hal mencari informasi dan penelusuran informasi.

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo (2010: 2.18-2.19) sebagai berikut.

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan materi perpustakaan rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan

4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

B. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan masyarakat penggunam serta bagian yang paling sering digunakan pengguna perpustakaan. Pelayanan perpustakaan adalah jasa yang diberikan oleh perpustakaan dalam penyediaan bahan pustaka dan pemberian informasi kepada pengguna, terutama masyarakat yang dilayani. Layanan diperpustakaan secara garis besar bisa dibagi dua yaitu layanan teknis dan layanan pembaca. Layanan teknis perpustakaan merupakan layanan yang tidak langsung (*indirect services*). Pelayanan tidak langsung adalah suatu bentuk layanan dimana pustakawan tidak langsung berhubungan dengan pengguna akan tetapi kegiatannya bersifat dibelakang layar. Layanan pembaca merupakan layanan yang sifatnya langsung (*direct services*) memberikan layanan bahan pustaka maupun informasi langsung kepada pembaca.

Pengertian layanan perpustakaan berkembang dari waktu ke waktu, hal ini sejalan dengan kebutuhan manusia terhadap informasi yang terus meningkat. Pada awalnya yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna yang datang keperpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Pada masa itu

perpustakaan bersifat pasif. Tapi pada saat ini perpustakaan bersifat aktif atau proaktif menawarkan segala bentuk koleksi yang dimilikinya ke pada masyarakat yang dilayaninya. Selain itu, perpustakaan menyiapkan segala bentuk informasi yang dibutuhkan dan menyiapkan sarana penelusuran informasi hal ini lakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pengguna.

Menurut Kas Kalba dalam Yusuf (2009: 373) ada tiga konsep yang harus dilakukan perpustakaan dalam menghadapi berbagai tantangan zaman yakni; (a) nilai universalitas pelayanan; (b) sumber-sumber fisik perpustakaan yang meliputi kelengkapan fasilitas pusat dan cabang-cabangnya serta ketersediaan koleksi yang memadai; dan (c) orientasi dan latihan staf profesionalnya.

Hakekat layanan perpustakaan menurut Darmono (2001: 134) sebagai berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan.
- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tututan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Sedangkan azas layanan menurut Darmono (2001: 135) adalah:

- a. Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan

- b. Layanan yang diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual
- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalakan fungsi layanan.
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Dalam usaha melayani pemustaka, perpustakaan menggunakan sistem tertutup atau terbuka. Biasanya, kedua sistem itu terdapat dalam sebuah perpustakaan. Pada perpustakaan yang menganut sistem terbuka, pengguna dapat langsung mengambil bahan perpustakaan yang diperlukannya dari rak. Sebaliknya, pada perpustakaan yang menganut sistem tertutup, koleksi tersimpan dalam ruangan tertutup sehingga diperlukan bantuan petugas jika pengguna hendak memanfaatkan bahan perpustakaan yang diminatinya. Selain layanan-layanan tersebut, perpustakaan juga dapat menyediakan fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna, antara lain mesin fotokopi, komputer, scanner, printer dan locker.

Pemilihan sistem layanan terbuka atau tertutup menurut Darmono (2001:137) tergantung berbagai faktor seperti : a). pertimbangan keselamatan koleksi perpustakaan; b). pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi; c). perbandingan antara jumlah staf, jumlah pemakai, dan jumlah koleksi; d). luas gedung perpustakaan; dan e). rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan

Jenis layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan bergantung kepada besar kecilnya perpustakaan. Layanan yang lazim ditawarkan ialah sirkulasi dan rujukan. Jenis layanan rujukan yang biasanya ditawarkan adalah jasa kesiagaan informasi, penelusuran informasi, dan silang layan. Layanan lain yang ditawarkan antara lain, pendidikan pengguna dan peminjaman fasilitas. Layanan sirkulasi di perpustakaan mengatur peminjaman, pengembalian, perpanjangan peminjaman dan pemesanan bahan perpustakaan. Selain itu juga memberikan sanksi jika pengguna menyalahi peraturan perpustakaan dan melakukan kegiatan lain yang terkait. Semua kegiatan itu dapat dilakukan secara manual atau dibantu dengan komputer.

Layanan harus dilakukan dengan cepat, mudah dan tertib. Selain itu, bahan perpustakaan yang telah kembali diperiksa keutuhannya. Sanksi perlu diberikan kepada pengguna yang melanggar peraturan perpustakaan. Untuk melayani pengguna yang memerlukan informasi yang lebih spesifik, perpustakaan memberikan layanan yang disebut rujukan. Tujuan utama layanan rujukan adalah membantu pengguna menemukan literatur atau informasi yang diperlukan. Dalam hubungannya dengan kegiatan penelitian, bagian layanan rujukan membantu kegiatan penelitian dengan menyusun bibliografi subjek, menyusun indeks, atau abstrak dan melakukan penelusuran literatur bagi para peneliti. Komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna harus dibina sehingga pertanyaan yang diajukan pengguna dapat dijawab secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi yang ada.

Jenis layanan yang ada dipergustakaan menurut Yusuf (2012;468-470) adalah layanan jasa dipergustakaan, layanan aktif perpustakaan, layanan khusus rujukan (referens), layanan jasa pendidikan pengguna, promosi perpustakaan dan administrasi rutin dalam sistem layanan peminjaman koleksi.

Layanan yang harus ada sekurang-kurangnya dipergustakaan perguruan tinggi layanan sirkulasi dan referensi. Layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Sedangkan layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/penunjang perpustakaan. Pelayanan referensi ini membantu para pemustaka menemukan atau mencari informasi dengan cara menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi, memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan/mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemakai/pengunjung, dan memberikan bimbingan kepada para pemakai pengunjung perpustakaan tentang bagaimana menggunakan koleksi referensi.

C. Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Kepuasan menurut Richard Oliver dalam Barnes (2003:64) adalah “tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya”. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Sedangkan Susan Fournier dan David Glen Mick dalam buku yang sama (2003:96) menggambarkan lima kesimpulan penting tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut: 1). kepuasan pelanggan adalah suatu proses yang aktif dan dinamis; 2). kepuasan tersebut seringkali memiliki dimensi sosial yang kuat; 3). makna dan emosi merupakan komponen integral dari kepuasan; 4). proses kepuasan bergantung pada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigma, model dan mode; 5). kepuasan produk selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri.

Tingkat kepuasan pemustaka dapat dikatakan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pemustaka. Apabila kinerja dan jasa layanan yang diberikan di bawah harapan, maka pemustaka akan merasa kecewa. Bila kinerja dan layanan melebihi harapan, maka pemustaka akan merasakan kepuasan. Pemustaka yang merasa puas akan setia dan memanfaatkan jasa layanan yang ada lebih lama, dan memberikan pandangan yang baik terhadap layanan yang sudah diterimanya.

Menurut Undang-undang RI No. 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Jadi untuk merekalah perpustakaan itu dibangun dan dikembangkan sesuai denganuntutannya. Sehingga kepuasan pemustaka perlu terus diupayakan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Menurut Yusuf (2009: 330) pengguna perpustakaan dapat dibagi sebagai berikut: *Pertama*, kelompok pengguna atau masyarakat yang belum sempat

dilayani di dunia perpustakaan dikenal dengan sebutan pengguna potensial (*potential users*). *Kedua*, mereka yang sudah datang ke perpustakaan atau sudah memanfaatkan jasa layanan perpustakaan disebut dengan pengguna aktual (*actual users*).

Untuk mencapai kepuasan pemustaka menurut Rahmah (2011: 21) ada lima dimensi pokok yang perlu diperhatikan dalam pelayanan perpustakaan UNP yaitu; 1) realibilitas, memberikan layanan perpustakaan sesuai dengan SOP perpustakaan, 2) daya tangggap, merespon permintaan dan membangun media komunikasi yang baik, 3) jaminan, setiap bagian organisasi perpustakaan dapat diakses dengan mudah dan menempatkan staf perpustakaan yang profesional, (4) empati, berusaha berpikir dari sudut pandang pemustaka sehingga pustakawan bisa memahami kebutuhan individual pemustaka, dan 5) bukti fisik, memperbaiki penampilan gedung, melengkapi fasilitas yang ada dan menciptakan suasana yang kondusif.

D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, fasilitas perpustakaan yang memuaskan dapat memberi kenyamanan bagi para pemustaka yang berkunjung. Untuk itu para pustakawan dan para petugas perpustakaan wajib memberikan fasilitas dan layanan yang baik kepada pemustaka agar mereka merasa puas berkunjung ke perpustakaan.

1. Fasilitas Perpustakaan

Dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan diperlukan kenyamanan, keselamatan, dan keamanan kerja. Suasana di perpustakaan dipengaruhi oleh

temperatur, kelembaban, sirkulasi udara, pencahayaan, getaran mekanis, warna, bau, dan perabotan perpustakaan. Pada dasarnya kebutuhan ruang perpustakaan dialokasikan untuk koleksi, pemakai, staf, dan keperluan lain. Untuk perencanaan ruangan perlu dipertimbangkan bahwa keserasian dalam penataan ruang akan mempengaruhi produktivitas, efisiensi, efektivitas, dan kenyamanan pemustaka. Semua kegiatan perpustakaan dilaksanakan di dalam gedung perpustakaan yang khusus dirancang sesuai dengan fungsi perpustakaan sehingga berbeda dengan perancangan gedung perkantoran atau gedung lainnya. Keterlibatan pustakawan dalam perancangan gedung perpustakaan sangat menentukan keberhasilan perancangan yang memenuhi persyaratan sebuah gedung perpustakaan. Jika dianggap perlu, pustakawan dapat dibantu oleh konsultan yang berpengalaman dalam perancangan gedung perpustakaan.

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. Sedangkan areal untuk pengguna sebesar 25% yang terdiri dari ruang baca dengan meja terbuka, atau dikombinasi dengan ruang baca dengan meja carel dan ruang baca carel. Areal untuk staf perpustakaan sebesar 5% terdiri dari ruang kepala perpustakaan, ruang wakil kepala perpustakaan, ruang kepala-kepala bidang, dan ruang administrasi. Areal untuk pelayanan sebesar 15% yang terdiri dari lobi, meja sirkulasi, tempat penitipan tas, ruang katalog, ruang pengadaan, ruang katalogisasi dan klasifikasi, ruang penjilidan (dan percetakan), ruang pertemuan/diskusi/seminar/lokakarya, ruang sholat/mushalla, ruang informasi, ruang penyimpanan buku dan kafeteria, dan lain-lain. Areal untuk lain-lain sebesar 10% yang terdiri dari selasar (koridor), WC, Tangga, dan lain-lain.

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.

2. Koleksi Perpustakaan

Kualitas dan kuantitas koleksi perpustakaan mempengaruhi minat pemustaka dalam pemanfaatan jasa perpustakaan. Koleksi perpustakaan tidak saja berfungsi sebagai instrumen pemuas kebutuhan intelektual, tetapi juga memiliki fungsi yang lebih luas. Dengan bahan informasi ini, manusia memperoleh nilai dan ajaran suci untuk membentuk perilaku dan watak (Lasa, 2005: 83). Koleksi yang terdapat diperpustakaan perguruan tinggi terdiri dari bahan buku dan nonbuku. Bahan buku dapat terdiri dari buku teks, buku rujukan, laporan penelitian, makalah, karya akademik, literatur kelabu, karya fiksi, dan terbitan berkala. Sedangkan bahan non buku dapat terdiri dari mikrofis, films mikro, kaset, piringan hitam, CD, CD-ROM dan lainlain.

Ripon dan Francis dalam Lasa (2005: 122) menegaskan bahwa staf yang bertanggung jawab terhadap seleksi, pengadaan, dan penyebaran informasi, harus mengenal dengan baik sumber dokumen dan informasi yang relevan dengan tujuan perpustakaan. Untuk perencanaan pengembangan koleksi diperpustakaan harus mempertimbangkan berdasarkan relevansi; kemutakhiran; rasio judul, pemakai dan spesialisasi bidang; tidak bertentangan dengan politik, ideolaogi, agama, ras maupun golongan; kualitas; dan objek keilmuan.

3. Layanan Perpustakaan

Layanan yang ada dipergustakaan perguruan tinggi antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan informasi, layanan fotokopi, dan lain-lain. Jasa sirkulasi adalah meminjamkan buku untuk pemustaka. Sedangkan jasa referensi berupa menjawab pertanyaan pemakai, penyebaran informasi terpilih, dan konsolidasi informasi yang nantinya terwujud dalam bentuk kemas ulang informasi.

4. Sikap Petugas Layanan

Pustakawan merupakan unsur utama dalam mencapai keberhasilan perpustakaan. Apabila keinginan dan kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi maka, para pustakawan akan memberikan kontribusi tertentu demi keberhasilan tujuan perpustakaan. Sumber daya manusia merupakan aset utama perpustakaan yang tidak boleh diperlakukan sebagai alat produksi seperti mesin semata. Mereka adalah insan yang memiliki berbagai keinginan yang harus diperlukan sesuai martabat kemanusiaannya (Lasa, 2005: 65). Khusus untuk perpustakaan perguruan tinggi yang sudah besar menurut Lasa (2005: 71-72) diperlukan variasi pustakawan yang memiliki keahlian-keahlian sebagai berikut.

- (a) Keahlian dasar, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan pada tingkat ini, antara lain kemampuan sirkulasi, pelayanan referensi, pembuatan katalog (input data), penataan dalam rak (*shelving*), dan lainnya.
- (b) Keahlian madya, pengetahuan dan keterampilan dalam tingkat ini, antara lain berupa kemampuan manajemen, metode kerja, pengembangan kerja sama,

pelayanan, penelusuran informasi, penyusunan bibliografi, penyusunan indeks, dan kemampuan bimbingan pemakai.

- (c) Keahlian spesialis, merupakan kemampuan memberikan pelayanan informasi, terutama informasi yang akan digunakan sebagai bahan penyusunan karya ilmiah maupun karya akademik. Pada tahap ini diperlukan pustakawan yang memahami bidang perpustakaan dan menguasai bidang tertentu di luar bidang perpustakaan. Dengan keberadaan pustakawna spesialis ini akan memberikan kepuasan kepada pemustaka, karena mampu melakukan penelusuran dan mampu menyusun tinjauan pustaka sesuai keinginan pemustaka.
- (d) Keahlian sebagai pakar, pustakawan yang mampu melakukan kegiatan ilmiah, seperti penelitian, penulisan buku, sebagai nara sumber, konsultan, redaksi jurnal, mengajar di perguruan tinggi, dan lainnya.

Bekerja melayani pemustaka membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami pemustaka. Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak disengaja dapat menyebabkan stres emosional karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya (Sulistyo, 2006:63).

Setiap orang yang bekerja memberikan jasa layanan perpustakaan, menyadari bahwa baik-buruknya lembaga perpustakaan ditentukan oleh perilaku para pustakawan tersebut dalam berinteraksi dengan lingkungan dan pemustaka. Jika pustakawan bagian layanan tidak memahami kebutuhan pemustaka yang sebenarnya, akan menghasilkan layanan buruk.

5. Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan

Peraturan perpustakaan merupakan pedoman bagi pengguna dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan. Peraturan perpustakaan dimaksudkan untuk memelihara ketertiban di perpustakaan dan hendaknya dituangkan secara tertulis dalam bentuk surat keputusan pimpinan perguruan tinggi. Peraturan yang tertulis biasanya dikomunikasikan dalam bentuk rambu-rambu, brosur, poster, dan lain-lain. Peraturan perpustakaan sekurang-kurangnya berisi informasi sebagai berikut: (a) peraturan mengenai keanggotaan, yang meliputi persyaratan, hak, dan kewajiban anggota perpustakaan; (b) waktu pelayanan, yang meliputi hari dan jam buka perpustakaan; (c) peraturan peminjaman, yang meliputi, syarat peminjaman, macam bahan perpustakaan yang dipinjamkan, batas waktu peminjaman dan jumlah eksemplar bahan perpustakaan yang boleh dipinjam; (d) peraturan pengembalian bahan perpustakaan, yang berisi syarat pengembalian; (e) perpanjangan waktu peminjaman, yang meliputi persyaratan dan jangka waktunya; (f) macam kesalahan pengguna dan sanksinya; (g) tata-tertib, yang meliputi ketentuan mengenai: penitipan barang, sopan santun di perpustakaan, ketenangan, keamanan dan kebersihan dan; (h) hal lain yang tidak tercantum dalam butir di atas.

BAB III

TUJUAN, LUARAN DAN KONTRIBUSI PENELITIAN

A. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis sampai sejauhmana kesesuaian antara tingkat kepentingan unsur-unsur layanan menurut pemustaka dengan kinerja yang telah dilakukan Perpustakaan UNP.

B. LUARAN PENELITIAN

Target luaran yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Publikasi ilmiah dalam jurnal “Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca”. Jurnal yang diterbitkan oleh Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
2. Bahan ajar yang akan digunakan untuk mahasiswa program studi Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan Khususnya pada mata kuliah Akses dan Jasa Layanan Dokumen.

C. KONTRIBUSI PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi.

1. Bagi peneliti, dapat mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UNP.
2. Bagi perpustakaan UNP, sebagai pedoman untuk mengarahkan seluruh unit kerja layanan Perpustakaan UNP ke arah pemenuhan kebutuhan pemustaka, agar pemustaka merasa puas.
3. Bagi perpustakaan perguruan tinggi, hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman dalam menganalisis kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.

4. Bagi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan, hasil penelitian ini bisa menambah pengetahuan dan keahlian bidang layanan perpustakaan.
5. Bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan atau tambahan literatur dalam materi kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

BAB IV METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Melalui penelitian diusahakan mengumpulkan data dan dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian. Dengan metode ini peneliti berusaha melukiskan keadaan yang sebenarnya, baik pada pengolahan dan analisis data. Hasil pengolahan dan analisis data dituangkan dalam tabel dan diperhitungkan dalam prosentase.

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Analisis kepuasan pemustaka dilakukan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang, Jalan Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang. Waktu penelitian bulan Juli sampai Oktober 2012.

B. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pemakai (pemustaka) jasa layanan di Perpustakaan UNP, yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Berdasarkan pada objek tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua anggota Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Karena jumlah populasi yang cukup banyak, maka jumlah tersebut perlu diperkecil dengan jalan pengambilan sampel.

C. Variabel Penelitian

Variabel yang menjadai sumber data dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan UNP yang berkaitan dengan tingkat kepuasannya terhadap unsur-unsur layanan di perpustakaan UNP

**Tabel 1
Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Sub variabel	Indikator
Unsur - unsur layanan	1. Fasilitas Layanan	a. Sarana penelitipan tas b. Sarana meja dan kursi baca c. Kenyaman ruang baca d. Sarana foto copy e. Sarana penelusuran

	2. Koleksi Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jenis koleksi b. Kelengkapan koleksi c. Kemutakhiran koleksi d. Koleksi memuaskan kebutuhan pemustaka e. Jumlah koleksi
	3. Layanan Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sistem layanan diterapkan b. Jenis layanan c. Kecepatan waktu layanan sirkulasi d. Kecepatan layanan informasi e. Proses/transaksi peminjaman
	4. Petugas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Sikap dan perilaku petugas layanan b. Keterampilan petugas layanan c. Penampilan petugas layanan d. Wawasan pengetahuan petugas layanan e. Ketepatan waktu bertugas
	5. Peraturan Perpustakaan	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Tata tertib pengunjung b. Peraturan jam buka dan tutup layanan c. Peraturan penggunaan koleksi d. Tata tertib dalam ruang perpustakaan e. Peraturan syarat keanggotaan

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para pemustaka di perpustakaan Universitas Negeri Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Perpustakaan UNP. Mereka paling rendah berada pada semester III. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* (SRS).

Rancangan sampling yang digunakan adalah *non probability* berupa *sampling kebetulan (accidental sampling)*, yaitu dengan mengambil sampel siapa saja yang ada atau kebetulan ditemui. Untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus Yamane yang dikutip dari Jalaludin Rakhmat (1998: 82), dalam buku metode penelitian komunikasi.

$$n = \frac{N}{N(d)^2+1} = \frac{30772}{30772(0,1)^2+1} = 99 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = ukuran sample

N = ukuran populasi (30.772)

d = nilai presisi (10%)

Penghitungan prosentase data digunakan rumus sebagai berikut:

$$Pn = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Pn = Prosentase n

n = besar nilai

N = Jumlah Responden/Jumlah data

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

b. Kuesioner

Kuesioner yang dibuat merupakan daftar pertanyaan tertulis untuk mencari data primer penelitian yang berisi data responden dan berhubungan antara variabel-variabel penelitian dan disusun secara sistematis.

c. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara lisan dengan maksud memperoleh data yang masih kurang jelas yang diperoleh dari kuesioner. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Metode kuesioner adalah suatu cara pengumpulan data dengan jalan menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan untuk dijawab secara tertulis. Metode pengumpulan data ini diharapkan dapat menjangkau data yang menggambarkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UNP.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah penelitian yang menyelidiki, mengumpulkan dan menyusun data responden dan data penelitian dalam bentuk tabel dan grafik. Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam kegiatan penelitian, sebab pada bagian inilah diungkapkan hasil penelitian. Hasil tersebut merupakan pengungkapan hasil survei yang digali dari pertanyaan dalam kuesioner.

Analisis kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan salah satu rumus statistik untuk menghitung prosentase hasil penelitian. Data penelitian yang sudah diolah dituangkan dalam bentuk tabel. Data tersebut tentang tingkat kepuasan pemustaka dinyatakan dengan SM (sangat memuaskan), M (memuaskan), CM (cukup memuaskan), KM (kurang memuaskan), dan TM (tidak memuaskan). Hasil jawaban responden ditabulasikan sesuai dengan jumlah responden, kemudian dihitung persentasenya. Analisis data dimulai dengan analisis data kelompok demi kelompok. Setiap analisis data diikuti dengan pengambilan kesimpulan sementara yang merupakan hasil perbandingan antara data yang diperoleh dengan persentasenya.

BAB V HASIL PENELITIAN

A. Penyajian dan Analisis Data Perkelompok Penelitian

Pada bagian ini akan diuraikan penyajian dan analisis data hasil penelitian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan Universitas Negeri Padang. Data penelitian disajikan dalam bentuk tabulasi data yang diolah setelah melalui pengkodean dan penghitungan. Data tersebut dikelompokkan menjadi data responden dan data penelitian. Data responden terdiri dari tiga item yaitu jenis kelamin responden, fakultas responden dan semester responden. Sedangkan data penelitian terdiri dari lima item yaitu fasilitas perpustakaan, koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, petugas layanan, dan peraturan dan tata tertib perpustakaan.

I. Data Responden

1. Jenis Kelamin Responden

**Tabel 2
Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	F	%
1.	Laki-laki	24	24,24
2.	Perempuan	75	75,76
Jumlah		99	100

Tabel 2 menjelaskan tentang jenis kelamin responden. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden 75 orang (75,76%) berjenis kelamin perempuan dan sisanya sebanyak 24 orang (24,24 %) berjenis kelamin laki-laki.

2. Fakultas Responden

Tabel 3
Fakultas Responden

No	Fakultas	F	%
1.	FIP	17	17,17
2.	FBS	25	25,25
3.	FIS	14	14,14
4.	FMIPA	13	13,13
5.	FT	17	17,17
6.	FIK	4	4,04
7.	FE	9	9,09
Jumlah		99	100

Berdasarkan tabel 3 asal fakultas tempat responden kuliah. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian dari responden sebanyak 25 orang (25,25%) berasal dari Fakultas Bahasa dan Seni, sebanyak 17 orang (17,17%) berasal dari Fakultas Ilmu Pendidikan, sebanyak 17 orang (17,17%) dari Fakultas Teknik, sebanyak 14 orang (14,14 %) dari Fakultas Ilmu Sosial, sebanyak 13 orang (13,13 %) dari Fakultas Ilmu Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, sebanyak 9 orang (9,09 %) dari Fakultas Ekonomi, dan sebanyak 4 orang (4,04%) dari Fakultas Ilmu Keolahragaan.

3. Semester Responden

Tabel 4
Semester Responden

No	Semester	F	%
1.	Semester III	35	35,35
2.	Semester V	36	36,36
3.	Semester VII	16	16,16
4.	Lebih dari semester VII	12	12,12
Jumlah		99	100

Berdasarkan tabel 4 semester responden kuliah. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian dari responden sebanyak 36 orang (36,36%) semester V, sebanyak 35 orang (35,35%) semester III, sebanyak 16 orang (16,16%) semester VII, dan sebanyak 12 orang (12,12%) lebih dari semester VII.

II. Data Penelitian

1. Data Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Fasilitas Perpustakaan

Tabel 5
Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan

No	Pernyataan	SM	M	CM	KM	TM	Jumlah
1.	Sarana penitipan tas	1	19	34	33	12	99
2.	Sarana meja dan kursi baca	2	15	34	39	9	99
3.	Kenyamanan dan ketenangan di ruang perpustakaan	3	27	39	23	7	99
4.	Fasilitas layanan fotocopi	2	12	33	36	16	99
5.	Sarana penelusuran informasi	7	17	40	26	9	99
6.	Fasilitas pendukung layanan (WC dan rumah ibadah)	3	9	26	38	23	99

Berdasarkan tabel 5 data fasilitas Perpustakaan UNP ini meliputi unsur-unsur berkenaan dengan: 1) sarana penitipan tas, 2) sarana meja dan kursi baca, 3) kenyamanan dan ketenangan diruang perpustakaan, 4) fasilitas layanan fotokopi, 5) sarana penelusuran informasi, dan fasilitas pendukung layanan (WC dan rumah ibadah).

Tabel 6
Analisis Data Kepuasan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan

No.	Data					Prosentase				
	SM	M	CM	KM	TM	SM	M	CM	KM	TM
1.	1	19	34	33	12	1,01	19,19	34,34	33,33	12,12
2.	2	15	34	39	9	2,02	15,15	34,34	39,39	9,09
3.	3	27	39	23	7	3,03	27,27	39,39	23,23	7,07
4.	2	12	36	33	16	2,02	12,12	36,36	33,33	16,16
5.	7	17	40	26	9	7,07	17,17	40,4	26,26	9,09
6.	3	9	26	38	23	3,03	9,09	26,26	38,38	23,23
Jmh	18	99	209	192	76	3,03	16,67	35,18	32,32	12,79

Dari hasil penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa:

1. Berkaitan dengan fasilitas sarana penitipan tas, 1,01% responden berpendapat sangat memuaskan, 19,19% memuaskan, 34,34% cukup memuaskan, 33,33% kurang memuaskan, dan 12,12% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa fasilitas untuk sarana penitipan tas di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.
2. Berkaitan dengan sarana meja dan kursi baca, 2,02% responden berpendapat sangat memuaskan, 15,15% memuaskan, 34,34% cukup memuaskan, 39,39% kurang memuaskan, dan 9,09% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa fasilitas untuk sarana meja dan kursi baca di perpustakaan UNP **kurang memuaskan**.
3. Berkaitan dengan kenyamanan dan ketenangan di ruang baca, 3,03% responden berpendapat sangat memuaskan, 27,27% memuaskan, 39,39% cukup memuaskan, 23,23% kurang memuaskan, dan 7,07% tidak

memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kenyamanan dan ketenangan di ruang baca di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

4. Berkaitan dengan fasilitas layanan fotocopi, 2,02% responden berpendapat sangat memuaskan, 12,12% memuaskan, 36,36% cukup memuaskan, 33,33% kurang memuaskan, dan 16,16% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa fasilitas layanan fotocopi di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.
5. Berkaitan dengan sarana penelusuran informasi, 7,07% responden berpendapat sangat memuaskan, 17,17% memuaskan, 40,4% cukup memuaskan, 26,26% kurang memuaskan, dan 9,09% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa sarana penelusuran informasi di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.
6. Berkaitan dengan fasilitas pendukung layanan seperti WC dan rumah ibadah, 3,03% responden berpendapat sangat memuaskan, 9,09% memuaskan, 26,26% cukup memuaskan, 38,38% kurang memuaskan, dan 23,23% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa fasilitas pendukung layanan seperti WC dan rumah ibadah di perpustakaan UNP **kurang memuaskan**.

Hasil akhir dari data penelitian tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas perpustakaan dapat disimpulkan bahwa 3,03% responden berpendapat sangat memuaskan, 16,67% memuaskan, 35,18% cukup memuaskan, 32,32%

kurang memuaskan, dan 12,79% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap fasilitas di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

Fasilitas dan peralatan merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam proses layanan perpustakaan perguruan tinggi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Rahayuningsih (2007:86) 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.

2. Data Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Perpustakaan

Tabel 7
Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Perpustakaan

No	Pernyataan	SM	M	CM	KM	TM	Jumlah
1.	Jenis koleksi	4	22	30	34	9	99
2.	Kerelevansi koleksi	2	23	41	25	8	99
3.	Kelengkapan koleksi	2	20	34	33	10	99
4.	Kemutakhiran koleksi	1	9	46	36	7	99
5.	Kepuasan terhadap koleksi	3	18	37	30	11	99
6.	Jumlah koleksi sudah memadai	2	12	32	36	17	99

Berdasarkan tabel 7 tentang data koleksi Perpustakaan UNP ini meliputi unsur-unsur yang berkaitan dengan: 1) jenis koleksi, 2) kerelevansian koleksi, 3) kelengkapan koleksi, 4) kemutakhiran koleksi, 5) kepuasan terhadap koleksi, dan 6) jumlah koleksi.

Tabel 8
Analisis Data Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Perpustakaan

No.	Data					Prosentase				
	SM	M	CM	KM	TM	SM	M	CM	KM	TM
1.	4	22	30	34	9	4,04	22,22	30,3	34,34	9,09
2.	2	23	41	25	8	2,02	23,23	41,41	25,25	8,08
3.	2	20	34	33	10	2,02	20,2	34,34	33,33	10,1
4.	1	9	46	36	7	1,01	9,09	46,46	36,36	7,07
5.	3	18	37	30	11	3,03	18,18	37,37	30,3	11,11
6.	2	12	32	36	17	2,02	12,12	32,32	36,36	17,17
Jmh	14	104	220	194	62	2,36	17,5	37,04	32,66	10,44

Dari hasil penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa

1. Berkaitan dengan jenis koleksi 4,04% responden berpendapat sangat memuaskan, 22,22% memuaskan, 30,3% cukup memuaskan, 34,34% kurang memuaskan, dan 9,09% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa jenis koleksi di perpustakaan UNP **kurang memuaskan.**
2. Berkaitan dengan kerelevanan koleksi 2,02% responden berpendapat sangat memuaskan, 23,23% memuaskan, 41,41% cukup memuaskan, 25,25% kurang memuaskan, dan 8,08% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kerelevanan koleksi di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
3. Berkaitan dengan kelengkapan koleksi 2,02% responden berpendapat sangat memuaskan, 20,2% memuaskan, 34,34% cukup memuaskan, 33,33% kurang memuaskan, dan 10,1% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kelengkapan koleksi di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**

4. Berkaitan dengan kemutakhiran koleksi 1,01% responden berpendapat sangat memuaskan, 9,09% memuaskan, 46,46% cukup memuaskan, 36,36% kurang memuaskan, dan 7,07% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kemutakhiran koleksi di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.
5. Berkaitan dengan koleksi memuaskan kebutuhan informasi 3,03% responden berpendapat sangat memuaskan, 18,18% memuaskan, 37,37% cukup memuaskan, 30,3% kurang memuaskan, dan 11,11% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa koleksi memuaskan kebutuhan informasi di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.
6. Berkaitan dengan jumlah koleksi 2,02% responden berpendapat sangat memuaskan, 12,12% memuaskan, 32,32% cukup memuaskan, 36,36% kurang memuaskan, dan 17,17% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa jumlah koleksi di perpustakaan UNP **kurang memuaskan**.

Hasil akhir dari data penelitian tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan dapat disimpulkan bahwa 2,36% responden berpendapat sangat memuaskan, 17,5% memuaskan, 37,04% cukup memuaskan, 32,66% kurang memuaskan, dan 10,44% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

Supaya koleksi yang dimiliki perpustakaan dapat memuaskan pemustaka dalam perencanaan pengadaan koleksi menurut Lasa (:122-123) perlu mempertimbangkan (a) relevansi, kesesuaian koleksi dengan keperluan pemustaka agar koleksi perpustakaan memiliki nilai dan berdaya guna bagi pemustaka; (b) kemutakhiran, dalam pengembangan koleksi perlu antisipatif dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan bidang cakupan perpustakaan itu sendiri; (c) rasio judul, pemakai dan spesialis bidang; (d) tidak bertentangan dengan politik, ideologi, agama/keyakinan, ras, maupun golongan; (e) kualitas, koleksi yang direncanakan hendaknya memenuhi syarat-syarat kualitas yang ditentukan, misalnya berkaitan dengan subjek, reputasi pengarang, dan reputasi penerbit; (f) objek keilmuan, koleksi suatu perpustakaan itu signifikan dengan visi, misi dan tujuan lembaga induknya.

3. Data Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan

Tabel 9
Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan

No	Pernyataan	SM	M	CM	KM	TM	Jumlah
1.	Sistem layanan yang diterapkan	3	16	32	41	7	99
2.	Jenis layanan yang ada	2	13	36	27	21	99
3.	Ketepatan waktu layanan	9	26	39	19	6	99
4.	Kecepatan waktu pemberian informasi	1	20	44	26	8	99
5.	Proses transaksi peminjaman dan pengembalian	3	20	44	21	11	99
6.	Layanan informasi	2	21	40	26	10	99

Berdasarkan tabel 9 data tentang layanan Perpustakaan UNP ini meliputi unsur-unsur yang berkaitan dengan: 1) sistem layanan yang diterapkan, 2) jenis layanan yang ada, 3) ketepatan waktu layanan peminjaman dan pengembalian, 4) kecepatan waktu pemberian informasi, 5) proses transaksi peminjaman dan pengembalian, 6) dan layanan informasi.

Tabel 10
Analisis Data Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan

No.	Data					Prosentase				
	SM	M	CM	KM	TM	SM	M	CM	KM	TM
1.	3	16	32	41	7	3,03	16,16	32,32	41,41	7,07
2.	2	13	36	27	21	2,02	13,13	36,36	27,27	21,21
3.	9	26	39	19	6	9,09	26,26	39,39	19,19	6,06
4.	1	20	44	26	8	1,01	20,2	44,44	26,26	8,08
5.	3	20	44	21	11	3,03	20,2	44,44	21,21	11,11
6.	2	21	40	26	10	2,02	21,21	40,4	26,26	10,1
Jmh	20	116	235	160	63	3,37	19,53	39,56	26,94	10,6

Dari hasil penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa

1. Berkaitan dengan sistem layanan yang diterapkan 3,03% responden berpendapat sangat memuaskan, 16,16% memuaskan, 32,32% cukup memuaskan, 41,41% kurang memuaskan, dan 7,07% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa sistem layanan yang diterapkan di perpustakaan UNP **kurang memuaskan.**
2. Berkaitan dengan jenis layanan yang ada 2,02% responden berpendapat sangat memuaskan, 13,13% memuaskan, 36,36% cukup memuaskan, 27,27% kurang memuaskan, dan 21,21% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat

bahwa jenis layanan yang diterapkan di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**

3. Berkaitan dengan ketepatan waktu layanan peminjaman dan pengembalian 9,09% responden berpendapat sangat memuaskan, 26,26% memuaskan, 39,39% cukup memuaskan, 19,19% kurang memuaskan, dan 6,06% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa ketepatan waktu layanan peminjaman dan pengembalian yang diterapkan di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
4. Berkaitan dengan kecepatan waktu pemberian informasi 1,01% responden berpendapat sangat memuaskan, 20,2% memuaskan, 44,44% cukup memuaskan, 26,26% kurang memuaskan, dan 8,08% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa kecepatan waktu pemberian informasi yang diterapkan di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
5. Berkaitan dengan proses transaksi peminjaman dan pengembalian 3,03% responden berpendapat sangat memuaskan, 20,2% memuaskan, 44,44% cukup memuaskan, 21,21% kurang memuaskan, dan 11,11% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa proses transaksi peminjaman dan pengembalian yang diterapkan di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
6. Berkaitan dengan layanan informasi 2,02% responden berpendapat sangat memuaskan, 21,21% memuaskan, 40,4% cukup memuaskan, 26,26% kurang

memuaskan, dan 10,1% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa layanan informasi yang diterapkan di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

Hasil akhir dari data penelitian tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat disimpulkan bahwa 3,37% responden berpendapat sangat memuaskan, 19,53% memuaskan, 39,56% cukup memuaskan, 26,94% kurang memuaskan, dan 10,6% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

Kebutuhan informasi seseorang erat kaitannya dengan layanan informasi. Seseorang tentunya membutuhkan suatu layanan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasinya tersebut, untuk itu, perpustakaan sebagai salah satu layanan informasi harus memenuhi kebutuhan informasi pemustaka lainnya. Meskipun disadari, tidak semua perpustakaan sepenuhnya mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh pemustakanya. Akan tetapi, setidaknya perpustakaan berusaha untuk mampu mendekati pemenuhan kebutuhan informasi pemustakanya.

Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan akan mempengaruhi perilaku pemustaka terhadap perpustakaan. Untuk itu perpustakaan perlu peningkatan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Tidak dapat dipungkiri bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pemustaka.

Untuk itu perpustakaan dalam menentukan kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan pada sudut pandang atau anggapan pihak perpustakaan sebagai penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka sebagai pengguna jasa perpustakaan. Untuk meningkatkan layanan berdasarkan Undang-undang No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada bab V, pasal 14 menyebutkan; (1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, (2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan, (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, (4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, (5) layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalan pelayanan kepada pemustaka, (6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan, dan (7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud dilaksanakan melalui jejaring telematika

4. Data Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Sikap Petugas Layanan

Tabel 11
Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka Terhadap Sikap Petugas
Layanan Perpustakaan

No	Pernyataan	SM	M	CM	KM	TM	Jumlah
1.	Sikap dan perilaku petugas	1	15	26	31	26	99
2.	Keterampilan dan kecepatan petugas	3	17	34	30	15	99
3.	Penampilan,	4	25	35	20	15	99

	kerapian, dan kesopanan petugas						
4.	Wawasan pengetahuan petugas	6	16	38	30	9	99
5.	Ketepatan waktu	2	15	41	26	15	99
6.	Jumlah petugas	4	20	41	26	8	99

Berdasarkan tabel 11 data tentang layanan Perpustakaan UNP ini meliputi unsur-unsur yang berkaitan dengan: 1) sikap dan perilaku petugas, 2) keterampilan dan kecepatan petugas, 3) penampilan, kerapian dan kesopanan petugas, 4) wawasan pengetahuan petugas, 5) ketepatan waktu, 6) dan jumlah petugas.

Tabel 12
Analisis Data Kepuasan Pemustaka Terhadap Petugas
Layanan Perpustakaan

No.	Data					Prosentase				
	SM	M	CM	KM	TM	SM	M	CM	KM	TM
1.	1	15	26	31	26	1,01	15,15	26,26	31,31	26,26
2.	3	17	34	30	15	3,03	17,17	34,34	30,3	15,15
3.	4	25	35	20	15	4,04	25,25	35,35	20,2	15,15
4.	6	16	38	30	9	6,06	16,16	38,38	30,3	9,09
5.	2	15	41	26	15	2,02	15,15	41,41	26,26	15,15
6.	4	20	41	26	8	4,04	20,2	41,41	26,26	8,08
Jmh	20	108	215	163	88	3,37	18,18	36,19	27,44	14,8

Dari hasil penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa.

1. Berkaitan dengan sikap dan perilaku petugas 1,01% responden berpendapat sangat memuaskan, 15,15% memuaskan, 26,26% cukup memuaskan, 31,31% kurang memuaskan, dan 26,26% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa sikap dan perilaku petugas di perpustakaan UNP **kurang memuaskan**.

2. Berkaitan dengan keterampilan dan kecepatan petugas 3,03% responden berpendapat sangat memuaskan, 17,17% memuaskan, 34,34% cukup memuaskan, 30,3% kurang memuaskan, dan 15,15% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa sikap dan perilaku petugas di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
3. Berkaitan dengan penampilan, kerapian dan kesopanan petugas 4,04% responden berpendapat sangat memuaskan, 25,25% memuaskan, 35,35% cukup memuaskan, 20,2% kurang memuaskan, dan 15,15% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa penampilan, kerapian dan kesopanan petugas di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
4. Berkaitan dengan wawasan pengetahuan petugas 6,06% responden berpendapat sangat memuaskan, 16,16% memuaskan, 38,38% cukup memuaskan, 30,3% kurang memuaskan, dan 9,09% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa wawasan pengetahuan petugas di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
5. Berkaitan dengan ketepatan waktu petugas 2,02% responden berpendapat sangat memuaskan, 15,15% memuaskan, 41,41% cukup memuaskan, 26,26% kurang memuaskan, dan 15,15% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa ketepatan waktu di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**

6. Berkaitan dengan jumlah petugas 4,04% responden berpendapat sangat memuaskan, 20,2% memuaskan, 41,41% cukup memuaskan, 26,26% kurang memuaskan, dan 8,08% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa jumlah petugas di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

Hasil akhir dari data penelitian tingkat kepuasan pemustaka terhadap petugas perpustakaan dapat disimpulkan bahwa 3,37% responden berpendapat sangat memuaskan, 18,18% memuaskan, 36,19% cukup memuaskan, 27,44% kurang memuaskan, dan 14,8% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap petugas di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

Tugas pustakawan adalah menyesuaikan pelayanan dengan perubahan kebutuhan pemustaka. Menurut Lasa (2005: 66) tinggi rendahnya kualitas sumber daya manusi perpustakaan dapat meningkatkan dan menurunkan citra perpustakaan di mata masyarakat. Oleh karena itu pengelola perpustakaan perlu memperhatikan kualitas dan kuantitas pustakawan.

Selain itu Astanto dalam Lasa (2005:67) mengatakan rendahnya pendidikan pustakawan akan mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja mereka. Apabila perpustakaan dikelola oleh pustakwan yang kurang termotivasi, lama-kelamaan akan ditinggalkan oleh pemakainya. Oleh karena itu pustakawan yang benar-benar memiliki semangat dalam menjalankan profesinya. Dalam hal ini tidak bisa lepas dari karakter dan latar belakang pendidikan pustakawan itu sendiri.

5. **Data Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan**

Tabel 13
Tabulasi Data Kepuasan Pemustaka Terhadap Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan

No	Pernyataan	SM	M	CM	KM	TM	Jumlah
1.	Tata tertib pengunjung	4	33	35	18	9	99
2.	Peraturan jam buka dan tutup	2	26	34	24	13	99
3.	Peraturan penggunaan koleksi	1	31	43	20	4	99
4.	Tata tertib yang berlaku	3	32	51	9	4	99
5.	Peraturan layanan	1	20	50	21	7	99
6.	Persyaratan keanggotaan	6	21	50	15	7	99

Berdasarkan tabel 13 data tentang layanan Perpustakaan UNP ini meliputi unsur-unsur yang berkaitan dengan: 1) tata tertib pengunjung, 2) peraturan jam buka dan tutup, 3) peraturan penggunaan koleksi, 4) tata tertib yang berlaku, 5) peraturan layanan, 6) dan persyaratan keanggotaan.

Tabel 14
Analisis Data Kepuasan Pemustaka Terhadap Peraturan dan Tata Tertib Perpustakaan

No.	Data					Prosentase				
	SM	M	CM	KM	TM	SM	M	CM	KM	TM
1.	4	33	35	18	9	4,04	33,33	35,35	18,18	9,09
2.	2	26	34	24	13	2,02	26,26	34,34	24,24	13,13
3.	1	31	43	20	4	1,01	31,31	43,43	20,2	4,04
4.	3	32	51	9	4	3,03	32,32	51,51	9,09	4,04
5.	1	20	50	21	7	1,01	20,2	50,50	21,2	7,07
6.	6	21	50	15	7	6,06	21,2	50,50	7,07	7,07
Jmh	17	163	263	107	44	2,86	27,44	44,28	18,01	7,41

Dari hasil penelitian tersebut dapat dinyatakan bahwa

1. Berkaitan dengan tata tertib pengunjung 4,04% responden berpendapat sangat memuaskan, 33,33% memuaskan, 35,26% cukup memuaskan, 18,18% kurang memuaskan, dan 9,09% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa tata tertib pengunjung di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
2. Berkaitan dengan peraturan jam buka dan tutup 2,02% responden berpendapat sangat memuaskan, 26,26% memuaskan, 34,34% cukup memuaskan, 24,24% kurang memuaskan, dan 13,13% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa peraturan jam buka dan tutup di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
3. Berkaitan dengan peraturan penggunaan koleksi 1,01% responden berpendapat sangat memuaskan, 31,31% memuaskan, 43,43% cukup memuaskan, 20,2% kurang memuaskan, dan 4,04% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa peraturan penggunaan koleksi di perpustakaan UNP **cukup memuaskan.**
4. Berkaitan dengan tata tertib yang berlaku 3,03% responden berpendapat sangat memuaskan, 32,32% memuaskan, 51,51% cukup memuaskan, 9,09% kurang memuaskan, dan 4,04% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara

dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa peraturan tata tertib yang berlaku di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

5. Berkaitan dengan peraturan layanan 1,03% responden berpendapat sangat memuaskan, 20,2% memuaskan, 50,50% cukup memuaskan, 21,2% kurang memuaskan, dan 7,07% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa peraturan layanan di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.
6. Berkaitan dengan persyaratan keanggotaan 6,06% responden berpendapat sangat memuaskan, 21,2% memuaskan, 50,50% cukup memuaskan, 7,07% kurang memuaskan, dan 7,07% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa persyaratan keanggotaan di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

Hasil akhir dari data penelitian tingkat kepuasan pemustaka terhadap peraturan dan tata tertib perpustakaan dapat disimpulkan bahwa 2,86% responden berpendapat sangat memuaskan, 27,44% memuaskan, 44,28% cukup memuaskan, 18,01% kurang memuaskan, dan 7,41% tidak memuaskan. Sehingga untuk sementara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap petugas di perpustakaan UNP **cukup memuaskan**.

Untuk memuaskan pemustaka tentang peraturan dan tata tertib perpustakaan maka tata tertib/aturan pengunjung merupakan persyaratan yang harus diketahui oleh pemustaka termasuk tentang peraturan pemanfaatan

perpustakaan seperti jam buka layanan artinya waktu yang telah ditetapkan dalam mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan.

6. Saran dan Kritik

Pada bagian akhir kuesioner, penulis menanyakan saran dan kritik berkaitan dengan kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan UNP. Pertanyaan yang diajukan berupa pertanyaan terbuka. Jawaban dari responden-responden tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut.

- a. Fasilitas pencarian literatur harus ditambah karena tidak memadai dengan jumlah pemakai yang banyak
- b. Perpustakaan harus menyediakan koleksi sesuai dengan program studi yang ada
- c. Masih banyak koleksi yang belum mutakhir
- d. Susunan buku di rak rapi sesuai dengan nomor panggil
- e. Pustakawan diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustakanya
- f. Petugas layanan diharapkan lebih ramah dan sopan dalam melayani pengunjung
- g. Sebaiknya sarana pendukung perpustakaan seperti WC dan rumah ibadah diperbaiki

B. Penyajian dan Analisis Data Keseluruhan

Tabel 15
Tabulasi dan Analisis Data Secara Keseluruhan

No.	Data					Prosentase				
	SM	M	CM	KM	TM	SM	M	CM	KM	TM
I	Fasilitas perpustakaan									
1.	1	19	34	33	12	1,01	19,19	34,34	33,33	12,12
2.	2	15	34	39	9	2,02	15,15	34,34	39,39	9,09
3.	3	27	39	23	7	3,03	27,27	39,39	23,23	7,07
4.	2	12	36	33	16	2,02	12,12	36,36	33,33	16,16
5.	7	17	40	26	9	7,07	17,17	40,4	26,26	9,09
6.	3	9	26	38	23	3,03	9,09	26,26	38,38	23,23
II	Koleksi perpustakaan									
1.	4	22	30	34	9	4,04	22,22	30,3	34,34	9,09
2.	2	23	41	25	8	2,02	23,23	41,41	25,25	8,08
3.	2	20	34	33	10	2,02	20,2	34,34	33,33	10,1
4.	1	9	46	36	7	1,01	9,09	46,46	36,36	7,07
5.	3	18	37	30	11	3,03	18,18	37,37	30,3	11,11
6.	2	12	32	36	17	2,02	12,12	32,32	36,36	17,17
III	Layanan perpustakaan									
1.	3	16	32	41	7	3,03	16,16	32,32	41,41	7,07
2.	2	13	36	27	21	2,02	13,13	36,36	27,27	21,21
3.	9	26	39	19	6	9,09	26,26	39,39	19,19	6,06
4.	1	20	44	26	8	1,01	20,2	44,44	26,26	8,08
5.	3	20	44	21	11	3,03	20,2	44,44	21,21	11,11
6.	2	21	40	26	10	2,02	21,21	40,4	26,26	10,1
IV	Petugas layanan									
1.	1	15	26	31	26	1,01	15,15	26,26	31,31	26,26
2.	3	17	34	30	15	3,03	17,17	34,34	30,3	15,15
3.	4	25	35	20	15	4,04	25,25	35,35	20,2	15,15
4.	6	16	38	30	9	6,06	16,16	38,38	30,3	9,09
5.	2	15	41	26	15	2,02	15,15	41,41	26,26	15,15
6.	4	20	41	26	8	4,04	20,2	41,41	26,26	8,08
V	Peraturan dan tata tertib perpustakaan									
1.	4	33	35	18	9	4,04	33,33	35,35	18,18	9,09
2.	2	26	34	24	13	2,02	26,26	34,34	24,24	13,13
3.	1	31	43	20	4	1,01	31,31	43,43	20,2	4,04
4.	3	32	51	9	4	3,03	32,32	51,51	9,09	4,04
5.	1	20	50	21	7	1,01	20,2	50,50	21,2	7,07
6.	6	21	50	15	7	6,06	21,2	50,50	7,07	7,07
Jmh	89	590	1.142	816	333	2,99	19,86	38,45	27,47	11,21

Berdasarkan data dari tabel 15 di atas, dalam kaitannya dengan fasilitas perpustakaan, koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, petugas layanan, dan peraturan dan tata tertib perpustakaan, dapat diketahui bahwa 2,99% responden berpendapat sangat memuaskan, 19,86% menyatakan memuaskan, 38,45% responden berpendapat cukup memuaskan, 27,47% menyatakan kurang memuaskan, dan 11,21% responden menyatakan tidak memuaskan. Dari data diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah **cukup memuaskan**.

Menurut Rahayuningsih (2007; 86) karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari:

1. Koleksi

Karakteristik koleksi dapat dilihat dai kuantitas dan kualitas. Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Sedangkan kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

2. Fasilitas

Karakteristik fasilitas yang baik adalah:

- a) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya
- b) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain

3. Sumber daya manusia

Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah

- a) Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka
- b) Tanggungjawab dalam melayani pengguna perpustakaan
- c) Empati, wajar dan asil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna
- d) Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga dengan profesi ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah di tengah kesulitan

4. Layanan perpustakaan

Karakteristik layanan yang baik adalah;

- a) Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses
- b) Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan
- c) Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan

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

1. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan adalah bersklas sangat memuas 2,99%, memuaskan 19,86%, cukup memuaskan, 38,45%, kurang memuaskan 27,47%, dan tidak memuaskan 11,21%. Dari analisis data tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah **cukup memuaskan**.
2. 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 UNP adalah cukup memuaskan.
 - b. Kelompok penilaian tentang koleksi perpustakaan yang kurang memuaskan adalah berkaitan dengan jenis koleksi, sedangkan empat pertanyaan lainnya mendapat penilaian cukup memuaskan. Kesimpulan

hasil analisis data tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi Perpustakaan UNP cukup memuaskan.

- c. Kelompok penilaian layanan perpustakaan khususnya yang mendapat penilaian kurang memuaskan adalah sistem layanan yang diterapkan, sedangkan empat pertanyaan lainnya mendapat penilaian cukup memuaskan. Kesimpulan hasil analisis data tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan adalah cukup memuaskan.
- d. Kelompok penilaian tentang sikap petugas layanan perpustakaan khusus yang mendapat penilaian kurang memuaskan adalah sikap dan perilaku petugas, sedangkan empat pertanyaan lainnya mendapat penilaian cukup memuaskan. Kesimpulan hasil analisis data tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap sikap petugas layanan adalah cukup memuaskan.
- e. Kelompok penilaian tentang peraturan dan tata tertib perpustakaan dari lima item pertanyaan semuanya menilai cukup memuaskan. Kesimpulan hasil analisis data tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap peraturan dan tata tertib perpustakaan adalah cukup memuaskan.

B. Saran

Dari hasil simpulan penelitian, diajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya program peningkatan dan pengembangan staf perpustakaan, khususnya bagi petugas layanan di Perpustakaan UNP.
2. Perlu adanya kebijakan secara tertulis berkaitan dengan pengembangan layanan di Perpustakaan UNP.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Lasa, 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Indonesia. 2007. *Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tentang Perpustakaan*. Jakarta : Kementrian Hukum dan Hak Azasi Manuasi, RI.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahmah, Elva, dkk. "Strategi Pelayanan Prima di Perpustakaan Universitas Negeri Padang". *Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca*. Vo. 27, No. 1, Januari-Juni 2011. Ogan Ilir: Perpustakaan Universitas Sriwijaya.
- Sulistyo-Basuki, dkk. 2006. *Perpustakaan dan Informasi dalam Kontek Budaya*. Depok: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, FIB, UI.
- Yusuf, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Lampiran : Coding Book

No	Kolom	Item Pertanyaan	Kode	Item Jawaban
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	1-2	Nomor Responden	01-99	
		Data Responden		
1	3	Jenis Kelamin	1 2	Laki-laki Perempuan
2	4	Fakultas responden	1 2 3 4 5 6 7	FIP FBS FIS FMIPA FT FIK FE
3	5	Semester responden	1 2 3 4	Semester 3 Semester 5 Semester 7 Lebih dari semester 7
		Data Penelitian		
4	6	Sarana penelitipan tas	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
5	7	Sarana meja dan kursi baca	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
6	8	Kenyamanan dan ketenangan di ruang perpustakaan	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
7	9	Fasilitas layanan fotocopi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
8	10	Sarana penelusuran informasi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
9	11	Fasilitas pendukung layanan (WC dan rumah ibadah)	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan

10	12	Jenis koleksi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
11	13	Kerelevansi koleksi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
12	14	Kelengkapan koleksi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
13	15	Kemutakhiran koleksi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
14	16	Kepuasan terhadap koleksi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
15	17	Jumlah koleksi sudah memadai	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
16	18	Sistem layanan yang diterapkan	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
17	19	Jenis layanan yang ada	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
18	20	Ketepatan waktu layanan	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
19	21	Kecepatan waktu pemberian informasi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan

20	22	Proses transaksi peminjaman dan pengembalian	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
21	23	Layanan informasi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
22	24	Sikap dan perilaku petugas	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
23	25	Keterampilan dan kecepatan petugas	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
24	26	Penampilan, kerapian, dan kesopanan petugas	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
25	27	Wawasan pengetahuan petugas	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
26	28	Ketepatan waktu	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
27	29	Jumlah petugas	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
28	30	Tata tertib pengunjung	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
29	31	Peraturan jam buka dan tutup	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan

30	32	Peraturan penggunaan koleksi	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
31	33	Tata tertib yang berlaku	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
32	34	Peraturan layanan	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan
33	35	Persyaratan keanggotaan	1 2 3 4 5	Sangat memuaskan Memuaskan Cukup memuaskan Kurang memuaskan Tidak memuaskan

Lampiran: Coding Sheet

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
0	1	2	6	1	2	2	3	2	3	3	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	1	2	3			
0	2	2	1	1	2	1	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2		
0	3	2	7	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	3	1	2	5	5	2	3	5	2	5	5	5	4	3	2	1	3	2	2	3	1		
0	4	2	2	4	5	5	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	5	1	4	4	2	2	2	2	2	2		
0	5	2	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3		
0	6	2	7	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4		
0	7	2	5	4	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
0	8	2	7	2	2	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	3	3	5	2		
0	9	2	2	1	3	4	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	2	1	3	1	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	4	3		
1	0	2	7	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2		
1	1	2	1	1	2	3	2	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	5	3	3	3	2	3	2	3		
1	2	2	1	3	3	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3	5	4	5	4	5	5	3	4	2	2	2	2	3	3		
1	3	2	2	1	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	2	4	3	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3		
1	4	2	5	1	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3		
1	5	2	7	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	3	5	5		
1	6	2	7	4	3	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4		
1	7	2	3	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
1	8	2	2	1	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5		
1	9	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4		
2	0	2	2	2	2	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	2	3	4	3	2	4	5	5	5	4	2	1	4	5	1	4	5	2		
2	1	2	7	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	4	3	3	3	5		
2	2	2	7	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	3	2	2	3		
2	3	2	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	4	2	4	4	5	3	4	2	2	2	4	3	2	3	4	3	2	5		
2	4	2	3	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	5	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	6	2	2	2	3	4	5	4	3	5	4	2	3	4	4	4	4	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	2		
2	7	2	5	1	2	2	2	3	3	4	2	4	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	5	3	5	5	4	2	3	4		
2	8	2	1	2	4	4	5	4	3	5	4	3	2	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	
2	9	2	2	2	4	3	2	2	1	4	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3
3	0	2	1	1	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	1	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	

3	1	2	1	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1			
3	2	2	3	1	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3			
3	3	2	3	1	2	2	3	5	4	5	4	2	4	2	4	5	4	4	3	2	4	2	4	2	2	3	4	2	2	4	4	3	3	3	
3	4	2	3	1	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	1	2	3	3	4	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	1	
3	5	2	3	1	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	2	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	3	
3	6	2	1	3	4	2	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	5	1	3	4	3	3	3	3	
3	7	2	3	1	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
3	8	2	5	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	9	2	3	1	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
4	0	1	4	1	3	4	4	4	1	2	4	3	4	4	4	5	3	5	2	2	3	3	5	5	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	
4	1	2	1	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
4	2	2	4	1	3	2	1	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	4	3	2	3	4	
4	3	2	6	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	
4	4	1	4	1	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	
4	5	2	7	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	5	2	3	3	2	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	
4	6	2	4	1	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	
4	7	2	4	1	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	2	3	5	3	5	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	
4	8	2	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	9	2	4	1	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	
5	0	2	4	1	3	3	2	5	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	
5	1	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	
5	2	2	4	1	4	5	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	2	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	3	3	
5	3	2	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	2	3	5	2	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	2	4	1	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	3	
5	5	2	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
5	6	2	4	1	4	4	2	4	3	4	3	2	3	2	4	2	4	5	4	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
5	7	2	4	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	2	2	4	3	2	4	4	2	3	3	
5	8	2	6	2	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
5	9	2	2	1	3	2	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
6	0	2	5	3	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	3	
6	1	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
6	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3

9	5	1	1	3	3	2	1	3	2	1	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2
9	6	1	2	1	3	2	3	3	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2	1	3	2
9	7	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1
9	8	1	2	2	2	3	1	3	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4
9	9	1	1	3	5	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	4	3	1	3	2	2	2	2	3	4	4	5	2	2	3	2	2	3

**KUESIONER ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

No. Responden

1	2

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah baik-baik seluruh pertanyaan dan alternatif jawaban
2. Kejujuran Anda dalam menjawab pertanyaan sangat kami harapkan
3. Berikan tanda silang (x) alternatif jawaban yang paling sesuai menurut Anda
4. Kotak disebelah kanan tidak perlu diisi (diisi oleh peneliti)
5. Terima kasih atas kerjasamanya

A. Data Responden

1. Jenis kelamin
1) Laki-laki
2) Perempuan
2. Anda menjadi mahasiswa UNP di fakultas
1) FIP
2) FBS
3) FIS
4) FMIPA
5) FT
6) FIK
7) FE
3. Semester yang sedang dijalani
1) Semester 3
2) Semester 5
3) Semester 7
4) Lebih dari Semester 7

3

4

5

B. Data Penelitian

Fasilitas Perpustakaan

4. Menurut Anda bagaimana sarana penitipan tas/loker yang ada di Perpustakaan UNP?
1) Sangat memuaskan
2) Memuaskan
3) Cukup memuaskan
4) Kurang memuaskan
5) Tidak memuaskan
5. Menurut Anda bagaimana sarana meja dan kursi baca yang ada di Perpustakaan UNP?
1) Sangat memuaskan
2) Memuaskan
3) Cukup memuaskan
4) Kurang memuaskan
5) Tidak memuaskan
6. Menurut Anda bagaimana kenyamanan dan ketenangan yang ada di ruang baca Perpustakaan UNP?
1) Sangat memuaskan
2) Memuaskan

6

7

7

8

- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

7. Menurut Anda bagaimana fasilitas layanan foto copy yang disediakan di Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

9

8. Menurut Anda bagaimana sarana penelusuran informasi (katalog, OPAC dsb) yang ada di Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

10

9. Menurut Anda bagaimana fasilitas pendukung layanan perpustakaan seperti WC dan tempat ibadah di Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

11

KOLEKSI PERPUSTAKAAN

10. Menurut Anda bagaimana jenis koleksi yang dilayankan di Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

12

11. Menurut Anda bagaimana kerelevan koleksi dengan aktivitas yang telah diprogramkan Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

13

12. Menurut Anda bagaimana kelengkapan koleksi yang dilayankan di Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan

14

5) Tidak memuaskan

13. Menurut Anda bagaimana kemutakhiran koleksi yang dilayanan di Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

15

14. Menurut Anda apakah koleksi di perpustakaan UNP memuaskan kebutuhan informasi atau tugas Anda?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

16

15. Menurut Anda apakah jumlah koleksi yang ada di Perpustakaan UNP sudah memadai?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

17

LAYANAN PERPUSTAKAAN

16. Apakah sistem layanan yang diterapkan Perpustakaan UNP sudah memuaskan kebutuhan informasi Anda?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

18

17. Menurut Anda bagaimana jenis layanan yang ada di Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

19

18. Menurut Anda bagaimana ketepatan waktu layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka di Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

20

19. Menurut Anda bagaimana kecepatan waktu layanan dalam memberikan informasi di Perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

21

20. Apakah proses/cara transaksi peminjaman dan pengembalian buku pada layanan sirkulasi di Perpustakaan UNP, memuaskan Anda?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

22

21. Apakah layanan informasi (mencakup layanan penelusuran, fotokopi, paket informasi, dst) yang ada di perpustakaan UNP, memuaskan Anda?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

23

SIKAP PETUGAS LAYANAN

22. Menurut Anda bagaimana sikap dan perilaku petugas layanan di Perpustakaan UNP dalam memberikan pelayanan Anda?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

24

23. Menurut Anda bagaimana keterampilan dan kecepatan petugas layanan di Perpustakaan UNP dalam memberikan informasi?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

25

24. Menurut Anda bagaimana penampilan, kerapian, dan kesopanan petugas layanan di Perpustakaan UNP?

1. Sangat memuaskan
2. Memuaskan
3. Cukup memuaskan
4. Kurang memuaskan
5. Tidak memuaskan

26

25. Menurut Anda bagaimana wawasan pengetahuan petugas layanan di perpustakaan UNP memuaskan dalam membantu pencarian informasi?

1. Sangat memuaskan
2. Memuaskan
3. Cukup memuaskan
4. Kurang memuaskan
5. Tidak memuaskan

27

26. Menurut Anda bagaimana ketepatan waktu dalam menjalankan tugas para petugas layanan di perpustakaan UNP?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

28

27. Menurut Anda bagaimana jumlah petugas Perpustakaan UNP

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

29

PERATURAN DAN TATA TERTIB PERPUSTAKAAN

28. Apakah tata tertib pengunjung yang diterapkan di Perpustakaan UNP, memuaskan Anda?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

30

29. Apakah peraturan jam buka dan jam tutup layanan yang ditetapkan di Perpustakaan UNP, memuaskan Anda?

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

31

30. Menurut Anda bagaimana peraturan penggunaan koleksi yang ditetapkan di Perpustakaan UNP?

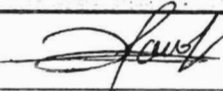

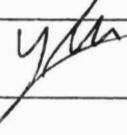



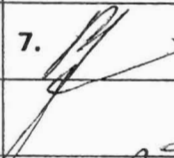
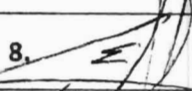
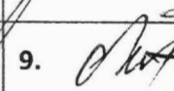
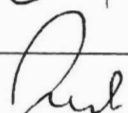

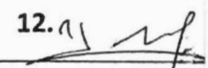
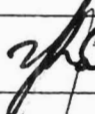
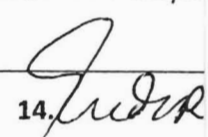

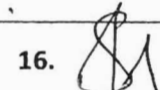
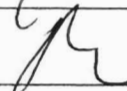

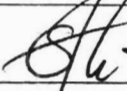

- 1) Sangat memuaskan
- 2) Memuaskan
- 3) Cukup memuaskan
- 4) Kurang memuaskan
- 5) Tidak memuaskan

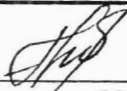
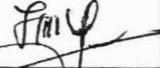
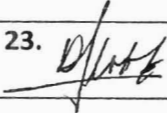
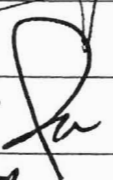
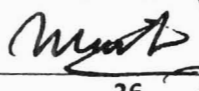
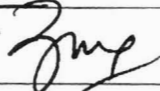
32

31. Menurut Anda bagaimana tata tertib yang diberlakukan dalam ruangan perpustakaan di Perpustakaan UNP?

**DAFTAR HADIR
SEMINAR HASIL PENELITIAN**

Hari : JELASA
 Tanggal : 11 DESEMBER 2012
 Tempat : RUANG SIDANG FBS-UNP

NO	NAMA	JURUSAN	TANDA TANGAN
1	HAVID ARDI	B. Inggris	1. 
2	HENDRI ZALMAN	B. JEPANG	2. 
3	Yusrizal	FBS	3. 
4	WISDIARMAN	S. RUPA	4. 
5	Nova Tulia	B. Jepang	5. 
6	YASRU/ Rumi' B.	S. Rupa.	6. 
7	Ngagman A. A.	Pa. Indonesia	7. 
8	ELVA RAHMAH	B. Indonesia	8. 
9	Abd. Hafiz	S. Rupa	9. 
10	Deli Wamru	S. Iq.	10. 
11	Syatwan	S. Rupa	11. 
12	Yuli Tiarina	B. Iq.	12. 
13	Yofita Sandra	S. Rupa	13. 
14	Yos Sudno Manan	Sejarah	14. 
15	Fulfaadli	B. Indonesia	15. 
16	I Ivan ROZA	B. Jepang	16. 
17	ESY MAESTRA		17. 
18	SYEILANDRA	SEANDRATAHILIK	18. 
19	ERNIS	S. Rupa	19. 
20	ZUL AMRI	B. Inggris	20. 

NO	NAMA	JURUSAN	TANDA TANGAN
21	Renfiaati		21. 
22	Lelita Yemi		22. 
23	Desiani		23. 
24	Ranulus Helwin		24. 
25	Ermanan		25. 
26	M. Zaim	Bahasa Inggris	26. 
27			27.
28			28.
29			29.
30			30.
31			31.
32			32.
33			33.
34			34.
35			35.
36			36.
37			37.
38			38.
39			39.
40			40.



2012

Prof. Dr. Ermanan, S.Pd., M.Hum.
NIP. 19690212.199403.1.004