

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN KOPERTIS WILAYAH X

Andriko Firma<sup>1</sup>, Elva Rahmah<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan  
FBS Universitas Negeri Padang  
email: andrikofirma@yahoo.com

## **Abstract**

*This paper focuses on the factors which influence satisfaction of the users in the Library of Kopertis Region X. This study aimed to describe the factors that influence satisfaction to the users of Kopertis Region X. Data were collected through observation and interview to the visitors who came to the library of Kopertis Region X. The description of the data was analyzed by the research. It was concluded as follows. First, the librarians at the library of Kopertis Region X who have done a good job, although sometimes librarians have not been able to fully satisfy users. Second, the collection was not completely available in the Library of Kopertis Region X. Third, facilities and infrastructure in the Library of Kopertis Region X were also not completely available, such as tables and chairs that can be used to study and read.*

**Keywords:** users satisfaction; Library of Kopertis Region X

## **A. Pendahuluan**

Layanan 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. Keberhasilan perpustakaan merupakan hal yang sering dihubungkan dengan kepuasan pemustaka atas pemenuhan permintaan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan perpustakaan sudah selayaknya berorientasi pada pemustaka, sehingga kepuasan pemustaka selalu diutamakan dalam rangka meningkatkan hubungan antara pemustaka dan pustakawan. Kecepatan dalam memberikan layanan kepada pemustaka merupakan salah satu faktor yang dapat menentukan keberhasilan layanan. Kecepatan layanan harus diupayakan agar pemustaka mendapatkan kepuasan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan sehingga dapat meningkatkan minat pemustaka untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.

Kepuasan pemustaka merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri

---

<sup>1</sup> Mahasiswa penulis makalah Prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, wisuda periode September 2012

<sup>2</sup> Pembimbing, Dosen FBS Universitas Negeri Padang

seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Menurut Sulistyono (1991:51) perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

Menurut Sulistyono (1991:52) secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah (a) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa, (b) menyediakan bahan pustaka rujukan (*referens*) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar, (c) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan, (d) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai, (e) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal. Jadi tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi demi mencapai tujuannya.

Menurut Suwarno (2009:80) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Menurut Sutarno (2006:118) perkembangan masyarakat pemakai dapat disebabkan oleh: *pertama*, upaya perpustakaan melalui berbagai cara dan media, yakni atas dorongan dari luar (faktor eksternal), dan *kedua*, disebabkan makin bertambahnya pengetahuan, wawasan dan kesadaran yang tumbuh dari diri mereka sendiri (faktor internal), tetapi kondisi itu bisa juga akibat dari keduanya, yaitu atas upaya perpustakaan dan atas kehendak masyarakat, yang bermuara pada makin bertambahnya intensitas pemanfaatan jasa perpustakaan.

Menurut Day dalam Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Sedangkan menurut pakar pemasaran Kotler (1999:52) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari beberapa definisi pakar tersebut, kepuasan adalah rasa senang atau lega karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Kasmir (2005:3) mengatakan faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusianya. Artinya, peranan manusia (karyawan), yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Menurut Sutarno (2003:109) koleksi bahan pustaka yang memadai, baik mengenai jumlah, jenis, dan mutunya, yang tersusun rapi, dengan sistem pengolahan serta kemudahan akses atau temu kembali informasi, merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategi, kebijakan, dan tujuannya. Koleksi bahan pustaka yang baik adalah dapat memenuhi selera, keinginan dan kebutuhan pembaca.

Menurut Kasmir (2005:6) faktor sarana dan prasarana sangat mendukung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan nantinya. Faktor sarana dan prasarana

seperti kenyamanan ruangan yaitu ruangan lebar, pendingin udara yang cukup, penyusunan meja dan kursi yang rapi dan artistik, serta musik yang merdu yang dapat membuat suasana nyaman.

## **B. Metodologi Penelitian**

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penulisan ini adalah observasi dan wawancara. Observasi merupakan cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung. Metode ini penulis lakukan dengan cara meninjau langsung ke Perpustakaan Kopertis Wilayah X dan mengamati tingkah laku pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya, serta mengamati apa saja yang menjadi faktor-faktor kepuasan pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Kopertis Wilayah X.

Wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab yang dilakukan dengan sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Metode ini penulis lakukan dengan cara bertanya secara langsung kepada pemustaka yang datang untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pemustaka tersebut.

## **C. Pembahasan**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka diantaranya sumber daya manusia, koleksi, sarana dan prasarana.

### **1. Sumber Daya Manusia**

Berdasarkan faktor sumber daya manusia di atas, di Perpustakaan Kopertis Wilayah X kepuasan pemustaka tergantung pada faktor kecepatan jasa (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan), perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan, Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemakai sebelum memperoleh jawaban).

a. Kecepatan jasa (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan).

Maksudnya adalah seberapa cepat pustakawan bisa menjawab pertanyaan yang diberikan pemustaka mengenai informasi yang pemustaka butuhkan. Dalam hal ini kecepatan pustakawan dalam melayani atau menjawab pertanyaan pemustaka sangat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Pada Perpustakaan Kopertis Wilayah X kecepatan jasa pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka dirasa sudah dapat memberi kepuasan pada pemustaka. Terbukti dengan hasil wawancara yang menyebutkan kecepatan jasa pustakawan sudah dapat dikatakan memuaskan pertanyaan pemustaka. Selang waktu yang digunakan dalam menjawab pertanyaan ini yaitu berkisar antara lima sampai sepuluh menit. Tentunya hal ini sangat berpengaruh baik pada Perpustakaan Kopertis Wilayah X, dan ini bisa juga sebagai salah satu faktor pendorong majunya sebuah perpustakaan. Kecepatan layanan jasa informasi terutama dalam hal menjawab pertanyaan pemustaka memang harus diupayakan semaksimal mungkin agar pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan.

b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.

Maksudnya adalah apakah jawaban pustakawan terhadap pertanyaan pemustaka sudah dapat memuaskan kebutuhan informasi pemustaka. Kenyataan yang terjadi pada Perpustakaan Kopertis Wilayah X dirasa jawaban yang diberikan pustakawan belum dapat memuaskan pertanyaan yang diajukan pemustaka. Pustakawan hanya mampu menjawab sebatas pengetahuannya dan masih banyak hal yang belum diketahui oleh pustakawan mengenai informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Mungkin itu semua dikarenakan Perpustakaan Kopertis Wilayah X kekurangan tenaga pustakawan yang handal di bidang ilmu informasi dan perpustakaan.

- c. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemakai sebelum memperoleh jawaban).

Maksudnya adalah apakah jawaban yang diberikan pustakawan mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka merupakan informasi yang terbaru atau tidak. Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X jawaban yang diberikan oleh pustakawan belum sesuai dengan yang diinginkan pemustaka. Pustakawan belum sepenuhnya mengetahui tentang informasi terbaru yang terjadi saat sekarang ini. Ditambah lagi dengan keadaan koleksi buku yang sudah tidak baru lagi informasinya.

## 2. Koleksi Bahan Pustaka

Pada Perpustakaan Kopertis Wilayah X koleksi buku yang tersedia kebanyakan sudah tidak baru lagi, atau istilahnya sudah tidak *up to date* lagi, terutama kebanyakan buku di bidang ilmu komputer. Perpustakaan terakhir kali melakukan pengadaan bahan pustaka pada tahun 2007 dengan cara pembelian. Sehingga dengan kemajuan informasi saat sekarang ini, buku-buku lama tersebut sudah tidak sesuai lagi dengan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Untuk itu Perpustakaan Kopertis Wilayah X sudah seharusnya melakukan pengadaan koleksi terbaru baik dengan cara pembelian maupun dengan cara lain. Kebutuhan informasi semakin hari semakin meningkat, dan itu akan membuat tingkat kunjungan perpustakaan akan semakin meningkat pula. Untuk itu perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi terbaru yang sesuai dengan kebutuhan informasi sekarang, agar pemustaka tidak merasa kecewa karena buku yang ia butuhkan tidak tersedia di perpustakaan.

## 3. Sarana dan Prasarana

Sarana penunjang perpustakaan seperti meja, kursi, AC, dan alat penelusur seperti katalog belum tersedia di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. Padahal sarana dan prasarana tersebut sangat diperlukan keberadaannya demi lacarnya kegiatan perpustakaan dan kenyamanan bagi pemustaka. Di Perpustakaan Kopertis Wilayah X ruang baca belum tersedia, begitu juga dengan meja dan kursi yang digunakan untuk membaca juga belum tersedia. Saat berada di dalam perpustakaan pemustaka hanya membaca sambil berdiri. Tentunya keadaan ini akan membuat pemustaka merasa tidak nyaman, dan ditambah lagi dengan keadaan ruangan pustaka yang panas karena belum dilengkapi dengan pendingin udara seperti AC. Satu lagi yang diharapkan keberadaannya oleh pemustaka, yaitu alat telusur perpustakaan seperti katalog *online*. Katalog *online* ini sangat mempermudah pemustaka dalam menemukan buku yang ingin dicari. Di

Perpustakaan Kopertis Wilayah X baru hanya terdapat kartu katalog, itupun belum semua yang dibuat karena masih dalam tahap pembuatan.

Sebaiknya sarana penunjang perpustakaan seperti meja, kursi, pendingin udara, dan alat telusur perpustakaan disediakan agar pemustaka dapat merasa nyaman selama berada di perpustakaan. Faktor inilah yang paling penting dalam kemajuan perpustakaan dan kepuasan bagi pemustaka. Sebab orang datang ke perpustakaan pastinya ingin membaca dan meminjam koleksi perpustakaan. Apabila tidak ada meja dan kursi pemustaka tentunya tidak akan merasa nyaman dengan membaca secara berdiri. Dengan banyaknya koleksi perpustakaan, pastinya akan sulit untuk menemukan buku yang hendak ingin dicari. Untuk itu sebaiknya perpustakaan juga menyediakan alat telusur seperti katalog *online*.

#### **D. Simpulan dan Saran**

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X adalah: *pertama*, pustakawan di Perpustakaan Kopertis Wilayah X sudah bisa dikatakan sudah melakukan pekerjaannya dengan baik, walaupun kadang-kadang pustakawan belum dapat memuaskan pemustaka dengan sepenuhnya. *Kedua*, koleksi yang tersedia di Perpustakaan Kopertis wilayah X juga belum begitu lengkap. Banyak dari buku koleksi tersebut yang sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan informasi saat sekarang ini karena koleksi yang tersedia merupakan buku terbitan lama. *Ketiga*, sarana dan prasarana di Perpustakaan Kopertis wilayah X juga belum tersedia dengan lengkap, seperti meja dan kursi yang dapat digunakan untuk belajar dan membaca.

Perpustakaan Kopertis Wilayah X dalam memuaskan kebutuhan pemustaka sebaiknya melakukan hal sebagai berikut (1) mengadakan pelatihan pustakawan tentang ilmu perpustakaan supaya pustakawan bisa lebih terampil dalam mengelola perpustakaan dan melayani pemustaka, (2) sebaiknya koleksi Perpustakaan Kopertis Wilayah X sudah saatnya di perbaharui, karena koleksi yang tersedia sudah tidak sesuai lagi dengan kebutuhan informasi saat sekarang ini. Pengadaan koleksi bisa dilakukan dengan melakukan pembelian atau sumbangan dari pemerintah, (3) sebaiknya sarana dan prasarana perpustakaan dilengkapi, seperti meja, kursi, AC, alat telusur seperti katalog dan sebagainya. Dengan tersedianya sarana dan prasarana akan membuat pemustaka nyaman selama berada di perpustakaan.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan makalah tugas akhir penuli Pembimbing Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.

#### **Daftar Rujukan**

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo.

Kotler, Philip. 1999. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.

Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sulistyo-Basuki. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sutarno. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Seto.

Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Agung Seto.

Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI.

