KEPUASAN PENGGUNA DAN LAYANAN MALAM DI PERPUSTAKAAN UNIKOM

I. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dimotori oleh teknologi komputer, mempercepat dan mengubah berbagai praktek penting di dalam bidang perpustakaan, informasi dan dokumentasi. Hal ini membuat lahir istilah baru yaitu perpustakaan digital, sebuah konsep perpustakaan digital suatu kesatuan antara lingkungan fisik dengan elektronik yang dikelola oleh sebuah perpustakaan (Oppenheimer dan Smithson, 1999).

Universitas Komputer Indonesia disingkat UNIKOM, memiliki perpustakaan pusat yang berdiri sejak Tahun 2000, dimana koleksi pada awalnya merupakan koleksi berupa buku, peralihan ketika masa sebelum UNIKOM. Kemudian sejak 2001 telah menghimpun dan mengolah koleksi dalam bentuk CD atau elektronik untuk dipinjamkan dan hingga sampai dengan saat ini perpustakaan telah memberikan fasilitas tambahan berupa koleksi digital untuk lokal content, cybernet dll. Dengan begitu Perpustakaan Pusat UNIKOM merupakan salah satu perpustakaan hibrida di Bandung dari salah satu perguruan tinggi swasta. Kiprahnya yang sudah menginjak usia 8 tahun, sudah melakukan evaluasi kinerja di setiap periode yang terekam dalam laporan tahunan dengan indikator ratio yang sesuai dengan petunjuk buku pendoman standar perpustakaan Tahun 2002. Namun untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, belum pernah dilakukan maka pada tahun ke-8 ini, dengan melakukan survai lapangan membagikan kuetioner kepada 99 anggota perpustakaan (hasil dari perhitungan sampel)

diharapkan survai ini dapat melengkapi evaluasi kinerja yang pernah dilakukan sebelumnya.

Evaluasi kinerja dengan indikator kepuasan pengguna dalam aspek koleksi, fasilitas, jenis layanan, staff perpustakaan yang diwakili oleh 16 pertanyaan tertutup, system linkert. Pertanyaan penelitian tersebut mewakili jenis perpustakaan hibrida dari lingkungan fisik dan elektronik yang diadopsi dari Perpustakaan Pusat Universitas Indonesia. Maka dengan penelitian ini berharap manejemen dapat melakukan perbaikan terus menerus atas jasa yang dilayankan kepada pengguna.

II. TUJUAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap koleksi, fasilitas, jenis layanan, staff perpustakaan.
2. Mengevaluasi layanan malam di Perpustakaan UNIKOM.
3. Meningkatkan performa kinerja Perpustakaan UNIKOM.

III. HASIL KUESTIONER

Penyebaran kuestioner dilakukan Tanggal 4 November 2008, dan berhasil terkumpul data kuestioner 88 orang/anggota perpustakaan, hal tersebut cukup menjadi syarat sebuah data penelitian dapat diolah menjadi data primer. Dengan panduan penilaian presentase dari Supardi Tahun 1976, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Data Responden

Data responden dengan sampel dari anggota Perpustakaan UNIKOM diketahui sebagai berikut :

Tabel 1
Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki-laki	49	56%
Perempuan	35	40%
Missing	4	5%
Total	88	100%

Dari tabel di atas, setengahnya responden 49 orang (56%) berjenis kelamin laki-laki, sisanya 35 orang (40%) berjenis kelamin perempuan, dan 4 orang tidak menjawab. Artinya, data responden anggota perpustakaan UNIKOM di dominasi berjenis kelamin laki-laki.

B. Data Penelitian

KEPUASAN PENGGUNA

Untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan 4 indikator dan hasilnya sebagai berikut :

1. Ketersediaan Koleksi

   Ketersediaan koleksi dengan jenis koleksi yang ada pada perpustakaan hibrida dari fisik dan non fisik/elektronik, dimana koleksi tersebut umumnya yang lebih sering digunakan.

   a. Buku

      Hasil dari penilaian responden terhadap koleksi buku yang dimiliki adalah sebagai berikut :

Tabel 2
Jenis Koleksi Buku

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	7	8%
Baik	36	41%
Netral	21	24%
Kurang	21	24%
Sangat Kurang	3	3%
Missing	0	0%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Dari tabel diatas, diketahui hampir setengahnya 36 orang (41%) menyatakan koleksi yang dimiliki baik, 7 orang (8%) sangat baik, dan menyatakan netral/cukup masing-masing 21 orang (24%), dan 3 orang(3%) menyatakan sangat kurang. Artinya, penilaian koleksi masih belum dinilai baik oleh seluruh responden, mencukupi kebutuhan responden baik dari segi judul maupun jumlah eksemplar.

b. Jurnal Tercetak/Majalah

Tabel 3
Koleksi Jurnal Tercetak/Majalah

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	3	3%
Baik	20	23%
Netral	32	36%
Kurang	30	34%
Sangat Kurang	3	3%
Missing	0	0%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Penilaian responden menyatakan, bahwa sebagian besar menyatakan netral 32 orang (36%), kurang 30 orang (34%) dan sangat kurang 3 orang (3%). Sedangkan penilaian positifnya sangat baik 3 orang (3%), dan baik 20 orang (23%). Artinya

koleksi jurnal tercetak/majalah masih belum mencukupi kebutuhan anggota.

c. Online Database

Online database yang dimiliki perpus adalah koleksi lokal dan e-journal ProQuest dengan hasil penilaian sebagai berikut :

Tabel 4
Online Database

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	8	9%
Baik	24	27%
Netral	38	43%
Kurang	13	15%
Sangat Kurang	2	2%
Missing	3	3%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Diketahui hampir setengahnya responden menyatakan netral 38 orang (43%), 24 orang (27%) baik dan 8 orang (9%) menyatakan sangat baik, selebihnya 13 orang (15%) menyatakan kurang dan 2 orang (2%) menyatakan sangat kurang, 3 orang tidak memberikan pendapat. Artinya bahwa koleksi online database dinyatakan netral adalah mencukupi dengan pertimbangan penilaian positif lebih banyak dibandingkan penilaian negative (kurang/sangat kurang).

2. Fasilitas

Indikator fasilitas dengan 5 (lima) pertanyaan penelitian, hasilnya adalah sebagai berikut :

a. Penerangan

Tabel 5
Penerangan

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	30	34%
Baik	43	49%
Netral	13	15%
Kurang	1	1%
Sangat Kurang	0	0%
Missing	1	1%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Penilaian responden terhadap penerangan lampu menyatakan baik oleh 43 orang(49%), sangat baik 30 orang (34%), netral 13 orang (15%), tidak memberikan pendapat 1 orang. Artinya responden menyatakan bahwa penerangan yang ada di Perpustakaan UNIKOM dinyatakan baik, telah sesuai dengan harapan pengguna.

b. Tata Ruang

Tabel 6
Tata Ruang

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	18	20%
Baik	32	36%
Netral	25	28%
Kurang	12	14%
Sangat Kurang	0	0%
Missing	1	1%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Responden menyatakan penilaian tata ruang di Perpustakaan UNIKOM 32 orang (36%) baik, 25 orang(28%) netral, 18 orang(20%) sangat baik, dan sisanya menyatakan kurang 12 orang(14%), 1 orang tidak memberikan pendapat. Artinya tata ruang dinyatakan cukup baik oleh responden.

c. Kenyamanan

Tabel 7
Kenyamanan

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	18	20%
Baik	37	42%
Netral	25	28%
Kurang	7	8%
Sangat Kurang	0	0%
Missing	1	1%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Responden menyatakan kenyamanan 37 orang(28%) baik, 25 orang(28%) netral, 18 orang(20%) sangat baik, sisanya 7 orang(8%) menyatakan kurang dan 1 orang tidak memberikan pendapat. Artinya kenyamanan responden selama berkunjung di Perpustakaan UNIKOM menyatakan nyaman(baik kenyamanannya) menggunakan fasilitas.

d. Komputer

Tabel 8
Komputer

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	10	11%
Baik	29	33%
Netral	28	32%
Kurang	17	19%
Sangat Kurang	3	3%
Missing	1	1%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Dari table diatas diketahui 29 orang(33%) menyatakan baik, 28 orang(32%) netral, 10 orang(11%) sangat baik, sisanya 17 orang(19%) menyatakan kurang, 3 orang(3%) menyatakan sangat kurang dan 1 orang tidak menyatakan pendapat. Artinya bahwa fasilitas komputer yang disediakan cukup memadai, namun disaat kebutuhan meningkat ini tidak lagi sesuai dengan harapan

pengguna dengan masih ada setengah dari yang menyatakan netral menyatakan kurang.

e. Toilet

Tabel 9
Toilet

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	4	5%
Baik	10	11%
Netral	27	31%
Kurang	27	31%
Sangat Kurang	18	20%
Missing	2	2%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Dari table diatas responden menyatakan 27 orang(31%) kurang, 18 orang(20%) sangat kurang, 27 orang(31%) netral, 10 orang(11%) baik, 4 orang(5%) sangat baik, sisanya 1 orang tidak menyatakan pendapat. Artinya fasilitas toilet di lingkungan perpustakaan kurang baik dari segi jumlah toilet maupun sarana kelengkapan toilet yang digunakan bersama-sama dengan bagian lain.

3. Jenis Layanan

Indikator jenis layanan terdiri dari 4 penilaian yang di evaluasi, yaitu:

a. Peminjaman dan Pengembalian

Tabel 10
Peminjaman dan Pengembalian

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	23	26%
Baik	36	41%
Netral	19	22%
Kurang	9	10%
Sangat Kurang	0	0%
Missing	1	1%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Jenis layanan peminjaman dan pengembalian responden menyatakan hampir setengahnya menyatakan baik 36 orang(41%), sangat baik 23 orang(26%), 19 orang(22%) netral, dan 9 orang(10%) menyatakan kurang, 1 orang(1%) tidak memberikan pendapat. Artinya, dari data frekuensi tersebut jenis layanan ini dinilai baik, sesuai dengan harapan pengguna.

b. Rujukan

Layanan rujukan yang dimaksud adalah layanan yang diarahkan pada koleksi referensi atau memberikan alternative informasi yang dibutuhkan.

Tabel 11
Rujukan

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	6	7%
Baik	23	26%
Netral	40	45%
Kurang	14	16%
Sangat Kurang	0	0%
Missing	5	6%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Dari table diatas, 40 orang(45%) responden menyatakan netral, 23 orang(26%) menyatakan baik, 6 orang(7%) menyatakan sangat baik, sisanya 14 orang(16%) menyatakan kurang dan 5 orang tidak menyatakan pendapat. Artinya layanan rujukan yang diberikan ketika responden membutuhkan koleksi dinilai cukup/biasa aja.

c. Pendidikan Pemakai

Pendidikan pemakai adalah sarana literacy information seperti pelatihan penggunaan sarana perpustakaan/pemanfaatan perpustakaan yang baik dan benar.

Tabel 12
Pendidikan Pemakai

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	5	6%
Baik	21	24%
Netral	41	47%
Kurang	15	17%
Sangat Kurang	4	5%
Missing	2	2%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Responden menyatakan terlihat dalam table 12, netral/cukup untuk 41 orang(47%), 21 orang(24%) menyatakan baik, 5 orang(6%) menyatakan sangat baik, sisanya 15 orang(17%) meyatakan kurang, 4 orang(5%) sangat kurang, dan 2 orang tidak memberikan pendapat. Artinya bahwa pendidikan pemakai yang selama ini diterapkan cukup atau sama dengan harapan pengguna.

d. Koleksi Lokal

Yang dimaksud koleksi local adalah koleksi yang dihasilkan UNIKOM seperti skripsi, tugas akhir, penelitian maupun majalah yang dilayankan kepada pengguna.

Tabel 13
Koleksi Lokal

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	15	17%
Baik	31	35%
Netral	29	33%
Kurang	10	11%
Sangat Kurang	2	2%
Missing	1	1%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Dari hasil table tersebut diatas, responden menyatakan baik untuk 31 orang(35%), netral 29 orang(33%), 15 orang(17%) sangat baik, sisanya 10 orang(11%) kurang, 2 orang(2%) sangat kurang dan 1 orang tidak menyatakan pendapat. Artinya layanan koleksi local dinyatakan baik, lebih dari harapan pengguna.

4. Staff Perpustakaan

Indikator staff perpustakaan berkaitan dengan penilaian responden ketika berinteraksi dengan staff perpustakaan dalam memberikan pelayanan, hasil pertanyaan penelitian sebagai berikut :

a. Keramahan

Tabel 14
Keramahan

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	29	33%
Baik	44	50%
Netral	12	14%
Kurang	3	3%
Sangat Kurang	0	0%
Missing	0	0%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Dari table di atas responden menyatakan, 44 orang(50%) baik, 29 orang(33%) sangat baik, 12 orang(14%) netral, sisanya 3

orang(3%) menyatakan kurang ramah. Artinya responden menyatakan keramahan staff perpustakaan dinilai baik.

b. Ketrampilan

Ketrampilan berupa keahlian staff perpustakaan dalam melayani dan membantu pengguna.

Tabel 15
Ketrampilan

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	19	22%
Baik	51	58%
Netral	15	17%
Kurang	3	3%
Sangat Kurang	0	0%
Missing	0	0%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Dari table diatas responden menyatakan, 51 orang(58%) menilai baik, 19 orang(22%) sangat baik, 15 orang(17%) netral, dan sisanya 3 orang(3%) menilai kurang baik. Artinya kemampuan atau ketrampilan staff perpustakaan dinilai baik, lebih dari harapan pengguna.

c. Kerapihan

Kerapihan staff perpustakaan baik dilihat dari berpakaian maupun pekerjaan.

Tabel 16
Kerapihan

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	22	25%
Baik	53	60%
Netral	13	15%
Kurang	0	0%
Sangat Kurang	0	0%
Missing	0	0%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Dari table diatas, diketahui 53 orang(60%) menyatakan baik, 22 orang(25%) sangat baik sisanya menyatakan netral 13 orang (15%). Artinya penilaian kerapihan staff perpustakaan dinilai baik oleh responden.

d. Helpfull

Kemudahan mengulurkan bantuan/pertolongan oleh staff perpustakaan kepada pengguna untuk membantu mencari kebutuhan informasi yang diinginkan.

Tabel 17
Helpful

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Sangat Baik	21	24%
Baik	38	43%
Netral	21	24%
Kurang	6	7%
Sangat Kurang	0	0%
Missing	2	2%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Dari table 17 responden menyatakan, bahwa helpfull staff perpustakaan dinilai baik sebanyak 38 orang(43%), 21 orang(24%) samgat baol, sisanya netral 21 orang(24%) dan 6 orang menyatakan kurang. Artinya staff perpustakaan dinilai responden suka menolong atau baik, lebih dari harapan pengguna.

5. Saran

Saran yang dibuat secara terbuka ini, dapat diklassifikasikan hasilnya sebagai berikut :

Tabel 18
Saran

Pembahasan	Frekuensi
Kualitas Layanan	21
Koleksi	46
Sirkulasi	14
Sarana	28
Kartu	1
Kenyamanan	7

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Saran yang masuk dikelompokkan menjadi 6 hal yang sering dipaparkan oleh responden yaitu :

a. Kualitas layanan sebanyak 21x, yang berisikan keinginan layanan lebih baik lagi dari segi waktu/jam operasional yang lebih lama, layanan malam dsbnya.
b. Koleksi sebanyak 46x, setengahnya responden meminta untuk meningkatkan mutu koleksi dari segi keberagaman keilmuan, kemutakhiran dan jumlah.
c. Sirkulasi sebanyak 14x, responden meminta peminjaman koleksi lebih dari satu eksemplar.
d. Sarana sebanyak 28x, responden meminta untuk menambah fasilitas komputer, ruangan, loker, toilet lebih memadai kebutuhan pengguna.
e. Kartu hanya 1x dimana responden meminta kartu digunakan menggunakan ATM atau lebih baik dari yang sekarang digunakan.
f. Kenyamanan sebanyak 7x, menyebutkan tentang sirkulasi udara diperpustakaan, lokasi perpustakaan, ketertiban pengguna perpustakaan.

LAYANAN MALAM

Salah satu pembahasan tentang kualitas layanan tentang permintaan waktu operasional lebih panjang diwakilkan dalam pertanyaaan layanan malam sebagai berikut :

1. Informasi Layanan Malam

   Informasi berkaitan dengan layanan malam yang telah dibuka sejak Tahun 2003 khusus pada Hari Selasa saja, maka responden menyatakan sebagai berikut :

Tabel 19
Informasi Layanan Malam

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Mengetahui	23	26%
Tidak	59	67%
Missing	6	7%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

   Diketahui bahwa responden mengetahui adanya layanan malam sebanyak 23 orang(26%), tidak mengetahui sebanyak 56 orang(67%) dan sisanya 6 orang(7%) tidak menyatakan pendapat. Dari data frekuensi tersebut setengahnya responden/anggota tidak mengetahui adanya layanan malam tesebut, informasi tidak sampai pada semua target yaitu anggota atau pengguna perpustakaan.

2. Kebutuhan Layanan Malam

Tabel 20
Kebutuhan Layanan Malam

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Membutuhkan	62	70%
Tidak	20	23%
Missing	6	7%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Diketahui dari Tabel 20, responden menyatakan membutuhkan layanan malam lebih dari setengahnya yaitu 62 orang(70%), dan 20 orang(23%) tidak membutuhkan layanan malam, sisanya 6 orang tidak memberikan pendapat. Artinya respon responden menyatakan sebagian besar membutuhkan layanan malam di Perpustakaan UNIKOM.

3. Jam Layanan Malam

   Kebutuhan waktu lamanya layanan malam yang diharapkan oleh responden dapat dilihat dalam table 21.

Tabel 21
Jam Layanan Malam

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
19.00 WIB	22	25%
21.00 WIB	40	45%
Missing	26	30%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

Responden menyatakan membutuhkan layanan malam sampai dengan jam 19.00 WIB sebanyak 22 orang(25%), 40 orang (45%) menyatakan layanan malam sampai dengan 21.00WIB, sisanya 26 orang tidak memberikan pendapat. Artinya responden lebih banyak memilih layanan malam dibuka sampai dengan 21.00 WIB.

4. Jumlah Hari

   Jumlah hari yang dibutuhkan dalam satu minggu, respondenya menyatakan sebagai berikut :

Tabel 22
Jumlah Hari

Opsi Jawaban	Frekuensi	%
Setiap Hari	35	40%
1 atau 2 hari per minggu	27	31%
Missing	26	30%
Total	88	100%

Data primer diolah Tanggal 11 Desember 2008

35 orang(40%) menyatakan layanan malam dibuka setiap hari, dan 27 orang(31%) dibuka 1 atau 2 hari dalam satu minggu, sisanya 26 orang(30%) tidak menyatakan pendapat. Artinya responden lebih menghendaki layanan malam dibuka setiap hari.

IV. KESIMPULAN

Dari data hasil penelitian tentang kepuasan pengguna di Perpustakaan UNIKOM dengan indicator koleksi, fasilitas, jenis layanan, staff perpustakaan, dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Koleksi

   Penilaian koleksi buku, jurnal tercetak/majalah, online database. Responden memilih pada option baik, netral/biasa aja/cukup, dan kurang. Untuk koleksi buku hampir setengahnya menyatakan baik sedangkan netral dan kurang memiliki point yang sama. Dapat dikatakan koleksi buku untuk sebagian responden mencukupi tapi sebagian yang lain merasa belum mencukupi. Hal tersebut dimungkinkan bahwa di UNIKOM, ada istilah program dengan mahasiswa/i terbanyak seperti di Fakultas Teknik, Ekonomi, Desain. Dan ada juga istilah program dengan mahasiswa/I terbatas/sedikit seperti di Fakultas Hukum, Sastra, Sospol, sehingga kebutuhan misalkan jumlah koleksi tidak seimbang.

Jurnal tercetak/majalah meskipun ada yang memberikan penilaian baik, namun penilaian netral dan kurang hampir seimbang dan lebih besar dari penilaian baik, hal ini mengindekasikan bahwa koleksi jurnal tercetak/majalah belum mencukupi baik dari segi keanekaragaman jurnal atau majalah.

Online database baik local content/koleksi local dan e-jouranl ProQuest yang dimiliki memperoleh penilaian presentase yang besar yaitu netral/cukup memadai, dan sedikit yang menyatakan kurang atau sangat kurang.

2. Fasilitas

   Penilaian fasilitas dititikberatkan pada penerangan, tata ruang, kenyamanan, komputer dan toilet. Untuk penerangan dan kenyamanan dinilai baik. Tata ruang dan komputer dinilai baik, namun ada sedikit responden menyatakan bahwa untuk fasilitas tata ruang dan komputer kurang dan dimintai untuk ditingkatkan. Sedangkan toilet dapat disimpulkan kurang mencukupi dari segi jumlah dan sarana yang dibutuhkan. Sebagai keterangan toilet ini berada di sekitar lingkungan perpustakaan, tidak berada di dalam satu kesatuan Bagian Perpustakaan. Mengindikasian bahwa responden membutuhkan toilet khusus untuk di Perpustakaan UNIKOM.

3. Jenis Layanan

   Jenis layanan terbagi menjadi 4 point penilaian yaitu peminjaman dan pengembalian, rujukan, pendidikan pemakai, koleksi local. Untuk peminjaman dan pengembalian juga koleksi local responden menilai

baik, layanan inilah yang lebih banyak digunakan oleh responden. Layanan rujukan dan pendidikan pemakai, dinilai cukup karena layanan ini sebetulnya bersifat temporary apabila responden/pengguna tidak menemukan informasi yang dicari maka mengambil koleksi rujukan, terlebih pendidikan pemakai yang lebih banyak menggunakan media cetak, dan satu tahun sekali dalam bentuk presentasi untuk mahasiswa/I baru.

4. Staff Perpustakaan

   Keramahan, ketrampilan, kerapihan, keinginan menolong (helpfull) menjadi point penilaian staff perpustakaan. Dari hasil penelitian pada indicator ini penulis merasa mendapat sesuatu yang tidak terduga, ternyata indicator staff perpustakaan semuanya dapat disimpulkan baik hanya sedikit saja, yaitu kurang dari 7% menyatakan kurang baik.

   Kemudian saran yang banyak disampaikan diklassfikasikan oleh penulis diantaranya terkait dengan kualitas layanan, koleksi, sarana, kartu dan kenyamanan. Untuk kualitas layanan, sirkulasi dan koleksi mendapatkan frekuensi lebih banyak, diantaranya keinginan untuk mendapatkan waktu lebih banyak di perpustakaan/jam operasional ditambah, menambah jumlah koleksi yang dapat dipinjamkan, dan koleksi lebih update.

Sebagai pendukung dari penelitian kepuasan pengguna ini, sekaligus evaluasi layanan malam sebagai point untuk menambah kualitas layanan dari segi kuantitas jam operasional, disimpulkan sebagai berikut :

Bahwa hampir semua responden menyatakan membutuhkan layanan malam dan tidak mengetahui bahwa Perpustakaan UNIKOM selama ini telah membuka layanan malam khusus pada Hari Selasa sampai jam 19.00 WIB. Sedang dari data penelitian responden menginginkan jam operasional untuk malam hari dijadwalkan untuk setiap hari dengan maksimal waktu sampai dengan 21.00 WIB.