KEPUASAN PENGGUNA
DI PERPUSTAKAAN UNIKOM

I Latar Belakang

Universitas Komputer Indonesia menginjak usia yang ke 10 Tahun pada Tanggal 8 Agustus 2010, sekaligus menunjukkan bahwa usia Perpustakaan UNIKOM Pusat pun akan menjelang 10 Tahun. Perlu dilakukan kembali evaluasi berkaitan dengan kepuasan pengguna. Pada Tahun 2010 ini adalah untuk kedua kalinya perpustakaan melakukan evaluasi tersebut, dan hal ini akan menjadi agenda kerja setiap tahun.

Setiap periode diharapkan ada perubahaan yang lebih baik, terjadinya perubahan kebijakan dan peraturan tentunya akan berpengaruh pada kegiatan operasional misalkan adanya penambahan jenis layanan, penambahan jam layanan dan lain sebagainya. Maka hal ini perlu dilakukan evaluasi kinerja dengan indicator kepuasan pengguna. Untuk melihat dan mengukur sejauh mana penilaian responden terhadap kinerja ditahun tersebut serta dapat dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Indikator kepuasan pengguna dalam aspek koleksi, fasilitas, jenis layanan, jam oprasional dan staff perpustakaan diwakili oleh 23 pertanyaan tertutup, sistem linkert. Pertanyaan tersebut diadaptasi dan dimodivikasi dari Perpustakaan Pusat Universitas Indonesia, dengan harapan agar dapat meningkatkan kualitas perpustakaan pada periode selanjutnya.

II Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah untuk :

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

III Hasil Kuestioner

Penyebaran kuestioner dilakukan Bulan Juni 2010 dan berhasil terkumpul data kuestioner 78 orang/anggota perpustakaan. Dengan panduan penilaian presentase dari Supardi Tahun 1976, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Data Responden

Responden adalah anggota perpustakaan yang masih aktif (melakukan transaksi atau yang menggunakan fasilitas)

B. Data Penelitian

KEPUASAN PENGGUNA

Untuk mengukur kepuasan pengguna menggunakan 5 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 Teks

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

Tabel 1
Jenis Koleksi Buku

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	8	10%
Baik	43	55%
Kurang	22	28%
Sangat Kurang	4	5%
Abstain	1	1%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Dari tabel diatas, diketahui setengahnya 43 orang (55%) menyatakan koleksi yang dimiliki baik, 8 orang (10%) sangat baik, dan menyatakan kurang 22 orang (28%), dan 4 orang(5%) menyatakan sangat kurang. Artinya, penilaian koleksi cukup baik oleh seluruh responden, mencukupi kebutuhan responden baik dari segi judul maupun jumlah eksemplar.

b. Jurnal Tercetak/Majalah

Tabel 2
Koleksi Jurnal Tercetak/Majalah

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	3	4%
Baik	42	54%
Kurang	31	40%
Sangat Kurang	0	0%
Abstain	2	3%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Penilaian responden menyatakan, bahwa setengahnya responden menyatakan baik yaitu 42 orang (54%), 3 orang (4%) menyatakan sangat baik, namun hampir setengahnya atau 31 orang (40%) menyatakan kurang. Hasil menunjukkan bahwa koleksi jurnal tercetak/majalah masih dinilai belum mencukupi.

c. Online Database

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

Tabel 3
Online Database

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	3	4%
Baik	35	45%
Kurang	29	37%
Sangat Kurang	6	8%
Abstain	5	6%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Diketahui hampir setengahnya responden menyatakan koleksi online database baik yaitu 35 orang (45%) dan 3 orang (4%) menyatakan sangat baik. Namun masih ada yang menyatakan kurang yaitu 29 orang (37%) dan 6 orang (8%) menyatakan sangat kurang. Artinya koleksi online database masih belum cukup baik.

d. Compact Disk (CD)

Koleksi compact disk adalah termasuk dalam koleksi audio visual di dalamnya terdiri dari materi buku teks, multimedia dan lainnya. Tanggapan responden dapat dilihat dalam table berikut ini :

Tabel 4
Compact Disk

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	4	5%
Baik	38	49%
Kurang	32	41%
Sangat Kurang	1	1%
Abstain	3	4%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Data responden menyatakan bahwa hampir setengahnya koleksi CD ini baik 38 orang (49%) dan 4 orang (5%) sangat baik. Penilaian positif tersebut ternyata hampir diimbangi oleh pendapat 32 orang (41%) menyatakan kurang dan 1 orang (1%) menyatakan sangat kurang. Artinya koleksi tersebut masih belum dinilai baik.

e. Alat Edukasi

Alat edukasi adalah berupa alat permainan yang memiliki nilai pendidikan dan hiburan seperti catur, scrablle, halma dan lain sebagainya. Alat ini edukasi ini dilayankan pada Bulan Februari 2010.

Tabel 5
Alat Edukasi

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	1	1%
Baik	29	37%
Kurang	33	42%
Sangat Kurang	11	14%
Abstain	4	5%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Berdasarkan pada table diatas responden menyatakan baik oleh 29 orang (37%) dan 1 orang (1%) sangat baik. Hampir setengahnya menyatakan kurang yaitu 33 orang (42%) dan 11 orang atau 14% menyatakan sangat kuang. Artinya ketersediaan alat edukasi ini masing belum mencukupi kebutuhan pengguna.

2. Fasilitas

a. Penerangan

Fasilitas penerangan di Perpustakaan UNIKOM, responden menyatakan :

Tabel 6
Penerangan

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	22	28%
Baik	50	64%
Kurang	6	8%
Sangat Kurang	0	0%
Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Bahwa hampir sebagian besar menyatakan baik sebanyak 50 orang (64%) dan 22 orang (28%) sangat baik, hanya 8% saja yang dinyatakan kurang. Artinya fasilitas penerangan telah dianggap baik oleh responden.

b. Tata Ruang

Penilaian tata ruang dilihat dari kerapihan dan keselarasan, responden menyatakan :

Tabel 7
Tata Ruang

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	12	15%
Baik	50	64%
Kurang	16	21%
Sangat Kurang	0	0%
Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Hampir sebagian menyatakan baik dan sangat baik yaitu 50 orang (64%) dan 12 orang (15%). Namun ternyata masih ada yang menggap kurang yaitu sebanyak 16 orang (21%). Artinya tata ruang perpustakaan dinilai cukup baik.

c. Kenyamanan

Tabel 8
Kenyamanan

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	15	19%
Baik	49	63%
Kurang	14	18%
Sangat Kurang	0	0%

Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Dari Tabel 8 Kenyamanan di perpustakaan hampir sebagian menyatakan baik yaitu 49 orang (63%) dan sangat baik sebanyak 15 orang (19%), namun masih ada yang menyatakan kurang yaitu sebanyak 14 orang (18%). Artinya kenyamanan di Perpustakaan UNIKOM masih dianggap cukup baik.

d. Komputer

Fasilitas komputer yang digunakan oleh anggota adalah cybernet dan katalog. Responden menyatakan :

Tabel 9
Komputer

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	5	6%
Baik	35	45%
Kurang	29	37%
Sangat Kurang	8	10%
Abstain	1	1%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Hampir setengahnya respondennya menyatakan baik dan kurang yaitu 35 orang (45%) dan 29 orang (37%), selebihnya menyatakan sangat baik 6%, sangat kurang 10%. Ini menunjukkan bahwa fasilitas komputer belum dinyatakan baik atau belum mencukupi kebutuhan pengguna.

e. Toilet

Fasilitas toilet yang berada dekat dengan perustakaan, responden menyatakan :

Tabel 10
Toilet

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	4	5%
Baik	30	38%
Kurang	31	40%
Sangat Kurang	13	17%
Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Hampir setengahnya responden menyatakan baik dan kurang yaitu 30 orang (38%) dan 31 orang (40%). Penilaian negatif lainnya sebanyak 13 orang (17%) menyatakan sangat kurang. Dapat diartikan bahwa fasilitas toilet yang tersedia tidak mencukupi atau belum dikatakan baik.

3. Jenis Layanan

Jenis layanan yang ada di Perpustakaan UNIKOM diwakilkan dengan 7 pertanyaan yaitu :

a. Peminjaman & Pengembalian

Tabel 11
Peminjaman & Pengembalian

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	22	28%
Baik	48	62%
Kurang	7	9%
Sangat Kurang	1	1%
Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Berdasarkan tabel di atas, responden lebih dari setengahnya menyatakan layanan peminjaman & pengembalian baik yaitu 48 orang (62%) dan sangat baik 22 orang (28%), sedikit yang menyatakan kurang dan sangat kurang. Artinya responden menilai layanan ini baik.

b. Rujukan

Layanan ini memberikan alternatif pilihan kebutuhan informasi dan referensi.

Tabel 12
Rujukan

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	8	10%
Baik	43	55%
Kurang	22	28%
Sangat Kurang	3	4%
Abstain	2	3%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Tabel 12 menunjukkan responde menyatakan 43 orang (55%) baik dan sangat baik 8 orang (10%). Penilaian positif tersebut ternyata masih ada yang menyatakan kurang yaitu 22 orang (28%) dan

sangat kurang 3 orang (4%). Artinya layanan rujukan masih belum mencukupi untuk dikatakan baik sepenuhnya.

c. Pelatihan Pemanfaatan Perpustakaan

Layanan ini adalah minimal memberikan informasi pemanfaatan dan kegiatan lainnya yang berhubungan dengan pendidikan perpustakaan.

Tabel 13
Pelatihan Pemanfaatan Perpustakaan

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	3	4%
Baik	30	38%
Kurang	39	50%
Sangat Kurang	4	5%
Abstain	2	3%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Responden menyatakan setengahnya atau 39 orang (50%) kurang dan sangat kurang 4 orang (5%), dan yang menyatakan positif baik dan sangat baik hanya 30 orang (38%) dan 3 orang (4%). Artinya layanan ini masih dinilai belum baik atau kurang memenuhi kebutuhan.

d. *Online* koleksi lokal

Layanan koleksi lokal (skripsi dan lain-lain) yang di *online* kan melalui url http://elib.unikom.ac.id .

Tabel 14
Online Koleksi Lokal

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	2	3%
Baik	39	50%
Kurang	32	41%
Sangat Kurang	4	5%
Abstain	1	1%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Setengahnya responden menyatakan baik yaitu 39 orang (50%) namun hampir setengahnya pula menyatakan kurang yaitu 32 orang (41%). Artinya layanan *online* ini belum sepenuhnya dinyatakan baik atau sesuai harapan responden.

e. Cybernet

Tabel 15
Cybernet

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	4	5%
Baik	39	50%
Kurang	28	36%
Sangat Kurang	6	8%
Abstain	1	1%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Tabel 15 untuk layanan cybernet atau internet di perpustakaan, responden menyatakan setengahnya baik yaitu 39 orang (50%) namun masih hampir setengahnya menyatakan kurang yaitu 28 orang(36%). Artinya layanan ini masih belum dikatakan baik atau sesuai dengan harapan responden.

f. Alat Edukasi

Jenis layanan alat edukasi adalah layanan alat permainan catur, scrablle dan lainnya.

Tabel 16
Alat Edukasi

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	5	6%
Baik	26	33%
Kurang	38	49%
Sangat Kurang	7	9%
Abstain	2	3%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Pada layanan ini responden menyatakan masih kurang yaitu hampir setengahnya 38 orang (49%), dan baik hanya 26 orang (33%). Artinya layanan ini masih belum dikatakan baik atau kurang, belum sesuai harapan responden.

g. Pendaftaran Anggota/Registrasi

Layanan pendaftaran anggota baru maupun perpanjangan anggota lama (registrasi).

Tabel 17
Pendaftaran Anggota/Registrasi

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	9	12%
Baik	61	78%
Kurang	6	8%
Sangat Kurang	2	3%
Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Responden menilai baik lebih dari setengahnya yaitu 61 orang (78%), selebihnya sangat baik dan kurang yaitu 9 orang (12%) dan 6 orang (8%). Artinya bahwa layanan ini dinilai baik atau sesuai dengan harapan responden.

4. Jam Operasional

a. Pagi

Tabel 18
Operasional Pagi

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	18	23%
Baik	46	59%
Kurang	13	17%
Sangat Kurang	0	0%
Abstain	1	1%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Responden menyatakan lebih dari setengahnya yaitu 46 orang (59%) menyatakan baik dan18 orang (23%) menyatakan sangat baik, hanya 13 orang (17%) yang menyatakan kurang. Artinya jam operasional pagi dinilai baik oleh responden namun tetap harus lebih ditingkatkan karena masih ada responden yang menyatakan kurang.

b. Malam

Jam operasional ditambahkan di malam hari sejak Februari 2009, hasilnya :

Tabel 19
Operasional Malam

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	11	14%
Baik	54	69%
Kurang	11	14%
Sangat Kurang	0	0%
Abstain	2	3%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Responden menyatakan baik sebanyak 54 orang (69%) lebih dari setengahnya, sisanya sangat baik dan kurang masing-masing 11 orang (14%). Artinya Jam operasional ini dinilai baik namun tetap harus lebih ditingkatkan sehingga tidak ada yang merasa kurang.

5. Staff Perpustakaan

a. Keramahan

Tabel 20
Keramahan

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	29	37%
Baik	43	55%
Kurang	6	8%
Sangat Kurang	0	0%
Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Responden menilai baik sebanyak 43 orang (55%) dan sangat baik 29 orang(37%) sisanya kurang sebanyak 6 orang (8%). Artinya keramahan staff perpustakaan dinilai baik, sesuai harapan responden.

b. Keterampilan

Tabel 21
Keterampilan

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	22	28%
Baik	54	69%
Kurang	2	3%
Sangat Kurang	0	0%
Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Responden menilai baik sebanyak 54 orang (69%) dan sangat baik 22 orang (28%) selebihnya kurang hanya 2 orang (3%). Artinya ketrampilan staff perpustakaan dalam melayani dinilai baik oleh responden atau sesuai harapan.

c. Kerapihan

Tabel 22
Kerapihan

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	23	29%
Baik	52	67%
Kurang	3	4%
Sangat Kurang	0	0%
Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Tabel 22 menunjukan lebih dari setengahnya responden menyatakan baik yaitu 52 orang (67%) dan 23 orang (29%) sangat baik sisanya adalah kurang hanya 3 orang (4%). Artinya responden menilai kerapihan staff perpustakaan baik, sesuai harapan.

d. Helpfull

Tabel 23
Helpfull

Opsi Jawaban	Frekuensi	Presentase
Sangat Baik	18	23%
Baik	54	69%
Kurang	6	8%
Sangat Kurang	0	0%
Abstain	0	0%
Total	78	100%

Data primer diolah Tanggal 12 Juli 2010

Kesediaan untuk tanggap dan menolong, responden menilai baik dan sangat baik sebanyak 54 orang (69%) dan 18 orang (23%). sisanya kurang hanya 6 orang (8%). Artinya responden menilai baik dan sesuai harapan.

IV. Kesimpulan

1. Ketersediaan Koleksi

Koleksi yang dievaluasi atau dilayankan terdiri dari koleksi buku teks, jurnal/majalah tercetak, database online, CD dan alat edukasi. Hasil secara keseluruhan menyatakan bahwa pada indikator kesediaan koleksi meski setengah dari responden menyatakan baik, namun masih ada yang memberikan pernyataan kurang. Maka ketersediaan koleksi ini untuk periode mendatang harus dapat lebih baik atau sesuai dengan harapan responden, khusus untuk jurnal/majalah tercetak dan alat edukasi

2. Fasilitas

Fasilitas di perpustakaan berupa penerangan, tata ruang, kenyamanan, komputer dan toilet responden menilai rata-rata baik, namun tetap masih ada yang memberikan penilain kurang. Khusus untuk tata ruang dan toilet, hal ini dipengaruhi oleh ketersediaan area yang diberikan atau disediakan oleh universitas. Tata ruang sudah tidak mencukupi lagi karena adanya beberapa penambahan seperti koleksi yang bersifat rekreasi, pertambahan koleksi lainnya, dan ruang pengolahan digital.

3. Jenis Layanan

Jenis layanan yang ada di Perpustakaan UNIKOM meliputi peminjaman & pengembalian, rujukan, pendidikan pemakai, online koleksi lokal, cybernet, alat edukasi, dan pendaftaran anggota/registrasi, dinilai oleh responden baik. Namun ada beberapa jenis layanan seperti pendidikan pemakai, online koleksi lokal, dan alat edukasi yang perlu ditingkatkan lagi. Pendidikan pemakai memang masih terbatas pada rutinitas pada acara penerimaan mahasiswa baru (PMB), informasi panduan tercetak dalam bentuk leaflet sedangkan untuk acara tatap muka belum banyak dilakukan. Online koleksi lokal memang masih terbatas pada beberapa bab yang di cantumkan. Sedangkan layanan alat edukasi memang baru beberapa bulan berjalan dan termasuk dalam masa percobaan.

4. **Jam Operasional**

   Jam operasional baik pagi maupun malam masih dianggap baik oleh responden, meskipun hal tersebut ada yang masih memerlukan penambahan jam baik di pagi hari maupun di malam hari.

5. **Staff Perpustakaan**

   Staff perpustakaan oleh responden dinilai baik dari segi keramahan, keterampilan, kerapihan, kesediaan membantu pengguna. Namun ada catatan dari usulan untuk staff perempuan lebih ramah dan senyum.

KEPUASAN PENGGUNA

TAHUN 2009-2010

PERPUSTAKAAN UNIKOM

