

KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN POLTEKKES KEMENKES PADANG

Renidayati, H. Sunardi, Andra fikar

Politeknik Kesehatan Kemenkes Padang

Jln Simpang Pondok Kopi Siteba Padang. Telp (07517058128) Hp 081363479520

Email: renidayati72@gmail.com

Abstract : *This study aims to see a description of visitor satisfaction with the quality of service at the Padang Ministry of Health Polytechnic Library. Systematic research is needed to prove concretely the level of satisfaction of the Padang Ministry of Health Polytechnic students towards the Padang Ministry of Health Polytechnic library service. Descriptive research design. The research sample of students visiting the library was taken by purposive sampling totaling 82 people. Research Results 66.32% of visitors were satisfied with access to information (access to information), 68.61% of visitors were satisfied with the attitude of officers in serving of affect (services), 66.17% of visitors were satisfied with the ease of finding information without assistance (personal control) and 77.18% of visitors to the Padang Ministry of Health Polytechnic library are satisfied that the library is a place (library as place). It is hoped that improvements in human resources at the Padang Ministry of Health Polytechnic Library will be mainly related to the attitudes and abilities of officers in serving library visitors and adding collections in the Padang Ministry of Health Polytechnic library.*

Keywords: *Satisfaction-performance-library services*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk melihat deskripsi kepuasan pengunjung dengan kualitas layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Padang. Penelitian sistematis diperlukan untuk membuktikan secara konkret tingkat kepuasan mahasiswa Politeknik Kesehatan Padang terhadap layanan perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Padang. Desain penelitian deskriptif. Sampel penelitian siswa yang mengunjungi perpustakaan diambil secara purposive sampling berjumlah 82 orang. Hasil Penelitian 66,32% pengunjung puas dengan akses informasi (akses informasi), 68,61% pengunjung puas dengan sikap petugas dalam melayani pengaruh (layanan), 66,17% pengunjung puas dengan kemudahan menemukan informasi tanpa bantuan (kontrol pribadi) dan 77,18% pengunjung ke perpustakaan Politeknik Kesehatan Padang puas bahwa perpustakaan adalah tempat (perpustakaan sebagai tempat). Diharapkan bahwa peningkatan sumber daya manusia di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Padang akan terutama terkait dengan sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan dan menambah koleksi di perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang.

Kata kunci: *Layanan kepuasan-kinerja-perpustakaan*

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian dari pengunjungnya dari berbagai kalangan dengan latar belakang yang berbeda-beda seperti mahasiswa, dosen, peneliti dan sebagai Perpustakaan sebagai informasi harus memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan dari pengunjungnya yang mempunyai minat serta kebutuhan akan informasi yang berbeda-beda. (Ningrum Roh, 2014)

Salah satu fungsi utama perpustakaan adalah pengemasan dan penyebaran informasi. Dengan demikian, sumber daya yang profesional serta kemampuan bersaing sudah selayaknya dimiliki oleh perpustakaan. Koleksi yang lengkap di bidangnya, pengelolaan informasi yang baik, dan layanan yang disediakan merupakan produk yang dapat ditawarkan kepada pengunjung. (Undang-undang No. 43 tahun 2007)

Kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari orientasi mereka dalam mencari informasi. Oleh karena itu, kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna berpengaruh terhadap perilaku pengguna informasi. Koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberian informasi yang jelas, kenyamanan, dan ketersediaan dokumen merupakan asset yang besar dalam memberikan kepuasan kepada pengunjung (Yunanta, 2015)

Kepuasan pengunjung merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan *International Organization for Standardization atau ISO* kepuasan pengunjung menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan (Kotler, : 2000). Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkannya. Kepuasan pengunjung merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. (Tjiptono, 2006)

Kualitas pelayanan yang diterima pengunjung perpustakaan mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada pengunjungnya. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan. Kepuasan pengunjung dapat terpenuhi melalui kualitas produk atau kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. (Yunanta, 2015)

Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan. Penolakan terhadap salah satu faktor tersebut merupakan indikasi tidak adanya kepuasan pada pengguna perpustakaan. (Pradipta, dkk (2017)

Kehidupan kampus erat kaitannya dengan ilmu pengetahuan dan peningkatan intelektualitas mahasiswa lewat media diskusi dan berbagai bacaan. Agar intelektual mahasiswa terasah dengan baik, diperlukan bahan bacaan yang banyak dan sesuai kebutuhan mahasiswa. Semua itu dapat diperoleh dari perpustakaan kampus yang merupakan tempat mahasiswa memperoleh bahan bacaan, dengan berbagai keperluan seperti mengerjakan tugas, mencari bahan diskusi, dan sebagainya. (Ningrum Roh, 2014).

Perpustakaan yang ideal memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan, dengan ketersediaan bahan bacaan yang memadai, tempat yang nyaman, dan kinerja pegawai perpustakaan yang baik. Namun seringkali yang diusahakan oleh pihak perpustakaan belum tentu sesuai dengan kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang ada di perpustakaan kampus. Beberapa komentar seringkali terlontar dari mahasiswa adalah berkaitan dengan kinerja dan pelayanan pegawai perpustakaan yang kurang baik. Oleh sebab itu, diperlukan adanya penelitian yang sistematis untuk membuktikan secara kongkrit tingkat kepuasan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Padang terhadap pelayanan perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang merupakan suatu unit jasa yang memberikan jasa di bidang kepustakaan. Kebutuhan konsumen khususnya mahasiswa terhadap ilmu pengetahuan dan media edukasi lainnya merupakan hal yang sulit untuk di pisahkan karena perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang dibutuhkan konsumen seperti mahasiswa.

Perpustakaan Poltekkes Kemenkes juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari tahun ke tahun dengan berupaya menyediakan informasi yang terbaru dan semua itu dilakukan agar mahasiswa puas dan mau berkunjung kembali. Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang berdasarkan kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengunjung .

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode LibQual+TM (*Library Service Quality Total Management*), yaitu suatu metode pengukuran kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengunjung perpustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan rata-rata perbulan 400 mahasiswa. Sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan cara *simple random sampling*. Besar sampel yang diambil dilakukan secara *Estimasi Proporsi* yaitu: 82 Mahasiswa. Alat pengumpul data menggunakan menggunakan kuesioner. Kuesioner Kepuasan pengunjung dalam penelitian diambil dari empat variabel yang merupakan dimensi LibQual+TM yaitu *access to information, Affect of Service, personal Control dan Library as place*. Analisis kepuasan pengunjung perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data ini menggunakan statistik deskriptif. Prosedur analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut: Menghitung total skor harapan minimum, total skor harapan yang diinginkan (*desired*) dan total skor persepsi (*perceived*) untuk setiap butir pernyataan. Menghitung skor rata-rata minimum, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*Perceived*). Membandingkan skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan

C. HASIL PENELITIAN

Karakteristik Pengunjung Perpustakaan

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis kelamin di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Jenis kelamin	f	%
Laki-laki	2	2,4
Perempuan	80	97,6
Jumlah	82	100,0

Tabel .1 menunjukkan umumnya responden yang menggunakan layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Politeknik Kesehatan Padang adalah jenis kelamin perempuan (97,6%).

Tabel .2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Asal Jurusan	f	%
Mahasiswa	82	100
Dosen	0	0
Tenaga administrasi	0	0
Jumlah	82	100

Tabel.2 menunjukkan seluruhnya pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Politeknik Kesehatan Padang adalah mahasiswa.

Tabel .3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Asal Pengguna Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Asal Jurusan	f	%
Kesling	24	29,3
Gizi	28	34,1
Keperawatan	21	25,8
Kebidanan	9	11,0

Jumlah	82	100
--------	----	-----

Tabel 3 menunjukkan responden yang menggunakan layanan Perpustakaan sebagian kecil (11,0) berasal dari Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes Padang

Tabel .4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Keanggotaan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Status Keanggotaan	f	%
Terdaftar	67	81,7
Tidak terdaftar	15	18,3
Jumlah	100	100,0

Tabel .4 menunjukkan sebagian besar (81,7%) responden yang menggunakan layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Politeknik Kesehatan Padang Terdaftar sebagai anggota perpustakaan

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan Ke Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Jumlah Kunjungan	f	%
1-5 Kali	42	51,2
5-10 Kali	22	26,8
11-15 Kali	17	20,7
16-20 Kali	1	12
Jumlah	82	100

Tabel 5 menunjukkan lebih separoh (51,2%) responden yang menggunakan layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Politeknik Kesehatan Padang mengunjungi perpustakaan 1-5 kali
Jenis Layanan di Perpustakaan

Tabel .6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Asal Pengguna Layanan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Jenis layanan	f	%
Peminjaman& Pengembalian	24	29,3
Membaca/belajar	20	24,4
Mengerjakan tugas	33	40,2
Akses Internet	5	6,1
Jumlah	82	100

Tabel 6 menunjukkan kurang separoh (40,2%) responden yang datang ke Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Politeknik Kesehatan Padang adalah untuk mengerjakan tugas.

Analisis Univariat

a) Persepsi Pengunjung Perpustakaan Berdasarkan Akses Terhadap Informasi (*Acces to Information*)

Tabel .7. Distribusi frekuensi Responden berdasarkan Persepsi tentang Kelengkapan Koleksi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Kelengkapan Koleksi	f	%
Tidak Baik	17	21
Kurang Baik	32	39
Baik	31	38
Sangat Baik	2	2
Jumlah	82	100

Tabel 7 menunjukkan 21% persepsi responden tidak baik tentang kelengkapan koleksi di Perpustakaan

Poltekkes Kemenkes Padang .

Tabel 8. Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan Kemuktakhiran Koleksi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Kemuktakhiran Koleksi	f	%
Tidak Baik	9	11
Kurang Baik	38	46
Baik	32	39
Sangat Baik	3	4
Jumlah	82	100

Tabel .8 menunjukkan 11% persepsi responden tidak baik tentang kemuktakhiran koleksi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Tabel 9. Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan Relevansi Koleksi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Relevansi Koleksi	f	%
Tidak Baik	10	12
Kurang Baik	25	30
Baik	35	43
Sangat Baik	12	15
Jumlah	82	100

Tabel .9 menunjukkan 12% persepsi responden tidak baik tentang relevansi koleksi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Tabel 10. Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan Kemuktakhiran Koleksi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Kemuktakhiran akses internet	f	%
Tidak Baik	38	46
Kurang Baik	32	39
Baik	10	12
Sangat Baik	2	2
Jumlah	82	100

Tabel 10 menunjukkan 46 % persepsi responden tidak baik tentang kemuktakhiran akses internet di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Tabel 11

Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan Sikap Petugas yang Dapat Mengerti Kebutuhan Pengunjung di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Mengerti Kebutuhan Pengunjung	f	%
Tidak Baik	16	20
Kurang Baik	38	46
Baik	23	28
Sangat Baik	5	6
Jumlah	82	100

Tabel 4.11 menunjukkan 20 % persepsi responden petugas perpustakaan tidak baik dalam mengerti kebutuhan pengunjung di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

b. Persepsi Pengunjung Perpustakaan Berdasarkan Kemudahan Dalam Pencarian Informasi Tanpa Bantuan (*Personal Control*)

Tabel 12. Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan adanya Katalog yang Mudah digunakan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Adanya Katalog	f	%
Tidak Baik	25	30
Kurang Baik	32	39
Baik	23	28
Sangat Baik	2	2
Jumlah	82	100

Tabel 4.12 menunjukkan 30 % persepsi responden katalog yang digunakan tidak baik di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Tabel 13 Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan Adanya Rambu- Rambu yang jelas di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Adanya rambu yang jelas	f	%
Tidak Baik	9	11
Kurang Baik	41	50
Baik	29	35
Sangat Baik	3	4
Jumlah	82	100

Tabel 13 menunjukkan 11 % persepsi responden adanya rambu- rambu yang jelas tidak baik di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Tabel 14

Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan Adanya Susunan Buku di Rak yang Memudahkan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Adanya Susunan Rak	f	%
Tidak Baik	9	11
Kurang Baik	29	35
Baik	35	43
Sangat Baik	9	11
Jumlah	82	100

Tabel 14 menunjukkan 11 % persepsi responden, adanya susunan rak buku tidak baik di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

3) Persepsi Pengunjung Perpustakaan berdasarkan Perpustakaan Sebagai sebuah Tempat (*Library as Place*)

Tabel 15. Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan Perpustakaan Tempat yang nyaman untuk Belajar di Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Nyaman Untuk Belajar	f	%
Tidak Baik	6	7

Kurang Baik	27	33
Baik	44	54
Sangat Baik	5	6
Jumlah	82	100

Tabel 15 menunjukkan 54% persepsi responden baik tentang pernyataan perpustakaan nyaman untuk belajar di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Tabel 16. Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan Perpustakaan Tenang untuk Kosentrasi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Tenang Untuk Kosentrasi	f	%
Tidak Baik	9	11
Kurang Baik	30	37
Baik	36	44
Sangat Baik	7	9
Jumlah	82	100

Tabel 16 menunjukkan 44% persepsi responden baik tentang pernyataan perpustakaan tenang untuk kosentrasi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Tabel 17. Distribusi frekuensi persepsi Responden Perpustakaan menumbuhkan keratifitas di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Menumbuhkan Kreatifitas	f	%
Tidak Baik	10	12
Kurang Baik	25	30
Baik	35	43
Sangat Baik	12	15
Jumlah	82	100

Tabel 17 menunjukkan 43% persepsi responden baik tentang pernyataan perpustakaan menumbuhkan kreatifitas di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Tabel 18. Distribusi frekuensi persepsi Responden berdasarkan Perpustakaan Mengundang Orang Untuk datang di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Tahun 2017

Mengundang orang untuk datang	f	%
Tidak Baik	8	10
Kurang Baik	29	35
Baik	36	44
Sangat Baik	9	11
Jumlah	82	100

Tabel 18 menunjukkan 44% persepsi responden baik tentang Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang mengundang orang untuk datang .

Dimensi Akses terhadap Informasi (*aces to information*)

Tabel 19. Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Akses terhadap Informasi (*aces to information*) di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Padang

Atribut	Kinerja		Harapan		Kesesuaian (%)	GAP	Tingkat Kepuasan (%)
	skor	\bar{X}	skor	\bar{Y}			
1. Kelengkapan Koleksi (Buku, KTI, Journal, Surat kabar dan Koleksi)	230	2,80	293	3.57	78,5	0,77	78,5
2. Kemuktakhiran Koleksi	175	2,15	293	3.57	60,07	1,43	60,07
3. Relevansi Koleksi	178	2,17	289	3.52	61,59	1,35	61,59
4. Kemuktakhiran Akses Internet (koneksi	200	2,44	307	3.74	65,15	1,3	65,15

Tabel 19 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang terhadap akses informasi (*access to information*) dengan 78,5 % responden puas terhadap kelengkapan koleksi (buku, karya tulis ilmiah, jurnal, surat kabar), 60,07 % responden puas terhadap kemuktakhiran koleksi di perpustakaan, 61,15 % responden puas terhadap relevansi koleksi perpustakaan dan 65, 15 % responden puas terhadap kemuktakhiran akses internet di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

B. Dimensi Sikap Petugas dalam melayani (*affects to services*)

Tabel 20. Distribusi Kepuasan Responden Terhadap Sikap Petugas dalam melayani (*affects to services*) di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Padang Tahun 2017

Atribut	kinerja		Skor harapan		Kesesuaian (%)	GAP	Tingkat Kepuasan (%)
	skor	\bar{X}	Skor	\bar{Y}			
1. Petugas perpustakaan suka membantu pengunjung yang mengalami kesulitan	186	2,26	275	3,35	67,63	1,08	67,63
2. Petugas perpustakaan selalu ramah dan sopan	193	2,35	303	3,69	63,69	1,34	63,69
3. Petugas perpustakaan dapat diandalkan dalam menanggulangi kesulitan	186	2,26	285	3,47	65,26	1,20	65,26
4. Petugas perpustakaan memberikan perhatian kepada setiap pengunjung	197	2,40	291	3,54	67,69	1,14	67,69
5. Petugas perpustakaan mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab	201	2,45	298	3,63	67,44	1,18	67,44
6. Petugas selalu siap siaga merespon permintaan pengunjung pustaka	221	2,69	276	3,36	80,07	0,67	80,07
7. Petugas perpustakaan dapat meyakinkan pengunjung	196	2,39	258	3,14	75,96	0,75	75,96
8. Petugas perpustakaan mengerti kebutuhan	181	2,21	296	3,60	61,14	1,40	61,14

Tabel 20 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang terhadap sikap petugas dalam melayani (*affects of services*) dengan 67, 63% responden puas dengan sikap petugas suka membantu pengunjung

yang mengalami kesulitan, 63,69 % responden puas dengan sikap petugas yang selalu ramah dan sopan, 65,26% responden puas dengan sikap petugas yang dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi, 67,69 % responden puas dengan sikap petugas yang memberikan perhatian kepada setiap pengunjung, 67,44% responden puas dengan wawasan yang dimiliki petugas dalam menjawab pertanyaan pengunjung, 80,07% responden puas dengan sikap petugas yang selalu siaga merespon permintaan pengunjung, 75,96% responden puas dengan sikap petugas yang dapat menyakinkan pengunjung dan 61,14% responden puas dengan sikap petugas yang mengerti dengan kebutuhan pengunjung di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

C. Dimensi Kemudahan Pengguna dalam pencarian informasi tanpa bantuan petugas (*personal control*)

Tabel 21. Distribusi kepuasan responden terhadap dimensi Kemudahan Pengguna dalam pencarian informasi tanpa bantuan petugas (*personal control*) di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Padang

Atribut	kinerja		harapan		Kesesuaian (%)	GAP	Tingkat Kepuasan (%)
	skor	\bar{X}	skor	\bar{Y}			
1. Adanya katalog yang mudah digunakan	166	2,02	278	3,39	59,71	1,36	59,71
2. Adanya rambu-rambu yang jelas di perpustakaan	190	2,31	287	3,5	66,20	1,18	66,20
3. Adanya peralatan moderen yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi di perpustakaan	208	2,53	291	3,39	71,47	1,01	71,47
4. Adanya susunan buku di rak yang memudahkan pencariannya	208	2,53	309	3,5	67,31	1,23	67,31

Tabel 21 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang terhadap kemudahan pengunjung dalam pencarian informasi tanpa bantuan petugas (*Personal control*) dengan 59,71% responden puas dengan adanya katalog yang mudah digunakan, 66,20% responden puas dengan adanya rambu-rambu yang jelas di perpustakaan, 71,47% responden puas dengan peralatan modern yang memudahkan pengguna dalam mengakses informasi di perpustakaan dan 67,31% responden puas dengan adanya susunan buku di rak yang memudahkan pengguna dalam pencariannya di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

Dimensi Perpustakaan sebagai sebuah tempat (*library as place*)

Tabel 22. Distribusi kepuasan responden dimensi Perpustakaan sebagai sebuah tempat (*library as place*) di Politeknik Kesehatan Padang

Atribut	Kinerja		Harapan		Kesesuaian (%)	GAP	Tingkat Kepuasan (%)
	skor	\bar{X}	skor	\bar{Y}			
1. Perpustakaan tempat yang nyaman untuk belajar	228	2,78	321	3,91	71,02	1,13	71,02
2. Perpustakaan tempat yang tenang untuk berkonsentrasi	235	2,86	289	3,52	81,31	0,65	81,31
3. Perpustakaan tempat yang	213	2,59	277	3,37	76,89	0,78	76,89

merangsang tumbuhnya kreatifitas							
4. Perpustakaan tempat yang nyaman	208	2,53	265	23,23	78,49	0,69	78,49
5. Perpustakaan tempat yang kondusif untuk berkomtemplasi / merenung	208	2,53	266	3,24	78,19	0,70	78,19

Tabel 22 menunjukkan hasil perhitungan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang terhadap perpustakaan sebagai sebuah tempat (*library as place*) dengan 71,02 % responden puas perpustakaan tempat yang nyaman untuk belajar, 81,31 % perpustakaan tempat yang tenang untuk berkonsentrasi, 76,89% perpustakaan tempat yang merangsang tumbuhnya kreatifitas, 78,49% perpustakaan mengundang kepada siapa saja untuk datang dan 78,19 perpustakaan sebagai tempat yang kondusif untuk merenung/komtemplasi

D. PEMBAHASAN

1. Kepuasan Pengunjung Perpustakaan terhadap Akses Terhadap informasi (*Acces To Information*)

Hasil penelitian kepuasan pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang terhadap akses informasi (*aces to information*) didapatkan 78,5 % pengunjung puas terhadap kelengkapan koleksi (buku, karya tulis ilmiah, jurnal, surat khabar), 60,07 % pengunjung puas terhadap kemuktahiran koleksi di perpustakaan, 61,15 % pengunjung puas terhadap relevansi koleksi perpustakaan dan 65,15% pengunjung puas terhadap kemuktahiran akses internet di Perpustakaan Poltekkes Padang. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat harapan pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang terhadap akses informasi (*aces to information*) belum sesuai dengan harapannya. Kepuasan pengunjung akan terwujud apabila kualitas layanan terhadap akses informasi (*aces to information*) yang diberikan benar-benar memenuhi harapan pengunjung perpustakaan.

Namun sebaliknya, apabila layanan terhadap akses informasi (*aces to information*) yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan yang mereka terima. Sebagai pihak yang merasakan layanan, pengunjunglah yang menilai tingkat kualitas layanan suatu perpustakaan. Setiap pengunjung akan berlainan, memahami, menilai dan merasakan kualitas layanan terhadap akses informasi yang didapatkan. Oleh karena itu pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang berharap mendapatkan kelengkapan koleksi yang ada di perpustakaan, kemuktahiran koleksi yang tersedia, ada relevansi relevansi yang tersedia dengan proses belajar mengajar yang mereka alami dan tentunya pengunjung berharap adanya perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

2. Kepuasan Pengunjung Perpustakaan terhadap Sikap Petugas dalam melayani (*Affects of Services*)

Hasil penelitian didapatkan kesesuaian kinerja dan harapan pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang terhadap sikap petugas dalam melayani (*affects of services*) belum sesuai dengan harapan pengunjung dimana 67, 63% pengunjung puas dengan sikap petugas suka membantu pengunjung yang mengalami kesulitan, 63,69 % pengunjung puas dengan sikap petugas yang selalu ramah dan sopan, 65, 26% pengunjung puas dengan sikap petugas yang dapat diandalkan menangani kesulitan yang dihadapi, 67,69 % pengunjung puas dengan sikap petugas yang memberikan perhatian kepada setiap pengunjung, 67,44% pengunjung puas dengan wawasan yang dimiliki petugas dalam menjawab pertanyaan pengunjung, 80,07% pengunjung puas dengan sikap petugas yang selalu siaga merespon

permintaan pengunjung, 75,96% pengunjung puas dengan sikap petugas yang dapat menyakinkan pengunjung dan 61,14% pengunjung puas dengan sikap petugas yang mengerti dengan kebutuhan pengunjung di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pengunjung perpustakaan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin puaslah pengunjung. Oleh karena itu, kepuasan pengunjung akan terwujud apabila kualitas layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapannya. Namun sebaliknya, apabila layanan yang diberikan petugas perpustakaan tidak sesuai dengan harapan pemustaka tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pengunjung terhadap layanan yang mereka terima (Ningrum Roh, 2014)

Kualitas layanan perpustakaan merupakan faktor yang sangat penting untuk mencapai kepuasan pengunjung. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka semakin puaslah pengunjung. Oleh karena itu, Layanan yang berkualitas merupakan aset penting dalam dunia layanan perpustakaan. Harapan pengunjung perpustakaan poltekkes Kemenkes Padang agar lebih meningkatkan kepekaanya dalam membantu pengunjung yang datang, meningkatkan keramahannya, meningkatkan wawasan meningkatkan sesiap siagaan dan petugas dapat mengerti kebutuhan pengunjn Perpustakaan

3. Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Terhadap kemudahan pencarian informasi tanpa bantuan petugas (*Personal Control*)

Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan kepuasan pengunjung terhadap kemudahan pengunjung dalam pencarian informasi tanpa bantuan petugas (*Personal control*) meliputi adanya katalog, adanya rambu- rambu yang jelas, peralatan yang tersedia dan kerapihan penyusunan buk pada rak- rak yang tersedia. Layanan perpustakaan sebenarnya merupakan suatu proses aktivitas yang mencakup perencanaan, implementasi, dan monitoring. Umumnya pengunjung perpustakaan akan merasa puas jika kebutuhan informasinya terpenuhi. Layanan perpustakaan akan semakin berkualitas jika tingkat keterpakaian koleksi dan kepuasan pengunjung semakin meningkat. Oleh karena itu, agar mutu layanan perpustakaan meningkat maka pengelola perpustakaan harus dapat merespon kebutuhan pengunjung (Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009)

Sudah semestinya bahwa mutu layanan perpustakaan Poltekkea Kemenkes Padang berorientasi pada kebutuhan pengunjung khususnya mahasiswa. Mutu layanan yang baik adalah pelayanan yang nyata dengan memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengunjung perpustakaan. Harapan pengunjung perpustakaan sangat penting untuk diketahui oleh penyedia layanan Politeknik Kesehatan agar pengunjung perpustakaan dapat merasakan bahwa layanan yang diterima memang sesuai dengan apa yang diharapkan.

4. Kepuasan Pengunjung terhadap Perpustakaan Sebagai Sebuah tempat (*Library as place*)

Hasil penelitian menunjukkan umumnya tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang terhadap perpustakaan sebagai sebuah tempat (*library as place*) adalah 71,02 % pengunjung puas perpustakaan tempat yang nyaman untuk belajar, 81,31 % perpustakaan tempat yang tenang untuk berkonsentrasi, 76,89% perpustakaan tempat yang merangsang tumbuhnya kreatifitas, 78,49% perpustakaan mengundang kepada siapa saja untuk datang dan 78,19 perpustakaan sebagai tempat yang kondusif untuk merenung/ komtemplasi.

Perpustakaan sebagai sebuah tempat, diartikan sebagai kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang sebagai simbol dan tempat perlindungan. Pelayanan perpustakaan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang *impressive* (baik fasilitas pelayanan maupun orang-

orang yang melayaninya).Pengunjung perpustakaan akan memanfaatkan berbagai aktifitas pelayanan didalam perpustakaan apakah itu meminjam buku, membaca, mengerjakan tugas, akses internet dan lainya seperti diskusi istirahat, mengisi waktu luang.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa : Lebih separoh (66,32%) pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang puas terhadap akses informasi (*access to information*). Lebih separoh (68,61%) pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang puas terhadap sikap petugas dalam melayani pengunjung (*affect of services*). Lebih separoh (66,17%) pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang puas terhadap terhadap kemudahan dalam pencarian informasi tanpa bantuan (*personal control*). Sebagian besar (77,18) pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang puas terhadap perpustakaan sebagai sebuah tempat (*library as place*)

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan di atas, maka ada beberapa saran kepada pengelola Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes mengharapkan adanya penambahan koleksi baik secara kualitas maupun kuantitas ditunjang dengan akses internet yang memadai dalam rangka menunjang kegiatan pembelajaran di Poltekkes Kemenkes Padang..Pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes mengharapkan adanya pembenahan sumber daya manusia di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang, terutama berkaitan dengan sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pengunjung perpustakaan. Hal ini berkaitan erat dengan latar belakang pendidikan petugas. Pengunjung perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang mengharapkan adanya kemudahan pengunjung perpustakaan dalam pencarian informasi tanpa bantuan petugas berupa penyempurnaan katalogisasi, peralatan modern yang memudahkan pengunjung mengakses informasi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.Secara khusus perlu penambahan koleksi rujukan ini karena koleksi rujukan yang ada belum bisa memenuhi kebutuhan mereka. Penambahan koleksi harus dilakukan secara efektif dan efisien sehingga koleksi yang ada bisa bermanfaat secara maksimal bagi pemustaka. Layanan rujukan merupakan layanan pokok di perpustakaan perguruan tinggi, oleh karena itu pihak manajemen perpustakaan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap layanan ini, sehingga diharapkan betul-betul bisa menunjang kegiatan akademik di perguruan tinggi. Perlu pembenahan sumber daya manusia terutama berkaitan dengan sikap dan kemampuan petugas dalam melayani pemustaka. Hal ini berkaitan erat dengan latar belakang pendidikan petugas. Petugas hendaknya mempunyai latar belakang pendidikan secara formal yaitu di bidang ilmu

F. DAFTAR PUSTAKA

- Badan Standarisasi Nasional Indonesia. *Standarisasi nasional indonesia untuk perpustakaan perguruan tinggi : SNI 7330:2009*.
- Bakhtiar, A., Susanty, A., dan Massay, F. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *J@TI Undip Volume V Nomor 2: 77-80*.
- Berry L.L, Parasuraman, A. And Zeithaml V., (1994), *Improving Service Quality in Amerika : Lessons Learned*, Academy of Management Executive
- De Jong, Cees-Jan. (2006). *Undegraduate students perspective on the reference transaction : a plot study*. December 13, 2010. http://www.caiss-acsi.ca/proceedings/2006/de_jong_2006.pdf
- Departemen Pendidikan Nasional RI. (2004). *Perpustakaan perguruan tinggi; buku pedoman*. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.

- Hermawan, Rahman dan Zen, Zulfikar. (2006). *Etika kepustakawanan : suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto.
Indonesia. Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang *Perpustakaan*.
- Katz, William A. (2002). *Introduction to reference work : basic information source* (Vol. I) 8th edition. New York : McGraw-Hill.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane (2009). *Marketing management ; thirteenth edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Ningrum Roh, F. (2014). Pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan universitas muhammadiyah surakarta.
- Pradipta, dkk (2017). rancangan Dan Implementasi Survei Kepuasan Pengunjung Berbasis Web Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga. *JUTI: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi - Volume 15, Nomor 1, Januari 2017: 63 – 71*
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian administrasi : dilengkapi dengan metode R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Ningrum Roh, F. (2014). Pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan universitas muhammadiyah surakarta.
- Yunanta, A. (2015). *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan : Studi kasus pada Perpustakaan Politeknik Negeri*.