

ANALISIS KEPUASAN PEMAKAI TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN NASIONAL PROVINSI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

*An Analysis on User Satisfaction of the Services
Provided by National Library of Yogyakarta Province*

Rini Handayani¹, Yeremias T. Keban², dan Ratminto²

*Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada*

ABSTRACT

Library as information source and service is expected to be able to disseminate information to the users in a satisfactory way. The study that measures "User Satisfaction on The Services Provided by National Library of Yogyakarta Province" aims at indentifying satisfaction level of the library and the influencing factors.

This study is a descriptive research. The population of study was 11027 members of National Library of Yogyakarta Province in 2000, while 200 of who were taken as the sample using proportionate stratified random sampling. Data were collected by distributing questionnaires that have been tested for the validity and reliability by Pearson's product moment and alpha coefficient. The data were analyzed by descriptive statistics by presenting the table that contains frequency of responses on the variables of studied and regression analysis. The analysis was based on the rating on the service provided bay National Library of Yogyakarta Province that include: 1) tangibles; 2) responsiveness; 3) reliability; 4) assurance and 5) emphaty being dependent variables and human resource and library facilities being independent variables.

The results of the analysis suggested that in average users feel 'satisfied' at the range of 60 - 80%. About the factors influencing the satisfaction, 51.4% of respondents provided good rating for human resource while 50.6 provided good rating for library facilities. The results of the analysis revealed the both human resource and library facilities jointly have positive effect on users' satisfaction as indicated by determinant coefficient (R²) of 0.534 (53.4%). Thus it can be concluded that 1) the services provided by National Library of Yogyakarta Province is satisfactory; 2) human resource and library facilities have effects on users' satisfaction.

Keywords : *User satisfaction -- services library*

1. Karangjajen 02 B, Yogyakarta.

2. Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

PENGANTAR

Latar Belakang dan Permasalahan

Perpustakaan sebagai sumber informasi pada era informasi mempunyai peranan strategis serta memiliki peluang yang cukup besar dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat yang berlangsung sangat cepat dan sulit diduga, terdapat kecenderungan peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi. Perpustakaan harus cepat tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu. Di samping itu pengelola perpustakaan harus bersikap proaktif dan inovatif sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Perpustakaan tidak lagi berorientasi pada teknis pengolahan bahan pustaka akan tetapi berorientasi kepada pemakai. Menurut Markel (Widiastuti, 1998:1) perpustakaan yang berorientasi kepada pemakai akan selalu membuat suatu produk yang *up to date*, sumber daya manusia yang profesional, serta memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemakainya. Dengan demikian perpustakaan tidak lagi hanya berperan sebagai tempat penyimpanan buku dan memberikan layanan peminjaman buku, akan tetapi sudah menjadikan informasi yang dimiliki sebagai komoditi yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Perpustakaan sebagai sumber informasi dan layanan informasi diharapkan mampu menyebarkan informasi dengan baik melalui proses layanan yang memuaskan bagi pemakainya. Kepuasan pemakai merupakan masalah yang sering kurang diperhatikan oleh pengelola perpustakaan, padahal sebenarnya merupakan hal yang sangat penting. Kepuasan pemakai akan mempengaruhi perilaku pemakai terhadap produk yang disediakan oleh perpustakaan, karena erat kaitannya dengan kebutuhan informasi yang ingin diperoleh pemakai. Pada umumnya pemakai akan merasa puas jika kebutuhan informasi yang diperlukan terpenuhi (Willard and Tecce, 1983:41). Oleh karena itu, pengelola perpustakaan sangat perlu memperhatikan kepuasan pemakainya. Perhatian pengelola perpustakaan terhadap kepuasan pemakai atas pelayanan yang diberikan akan menentukan eksistensi perpustakaan itu sendiri.

Kepuasan pemakai dalam mendapatkan layanan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kualitas dan jumlah koleksi, cara layanan, tenaga pengelola, dan fasilitas lainnya sebagaimana dikemukakan oleh Busha dan Harter (1980:256). Sedangkan Lancaster (Mardiansyah, 1998:16) berpendapat bahwa kepuasan pemakai akan dipengaruhi oleh faktor-faktor layanan seperti ukuran dan kualitas informasi (koleksi), cara pengorganisasian koleksi yang memadai, adanya

alat-alat bantu temu kembali informasi untuk akses ke koleksi, serta kemampuan dan kemauan dari staf untuk mengupayakan sumber daya perpustakaan.

Perpustakaan sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa layanan informasi perlu menyadari bahwa situasi kompetisi akan mempengaruhi keberadaannya. Hal ini seiring dengan makin pesatnya perkembangan jasa layanan informasi yang menggunakan perangkat teknologi informasi serta lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang pengolahan dan distribusi informasi. Perpustakaan hanya akan dapat terus bertahan, bila mampu meningkatkan daya saing. Peningkatan daya saing perpustakaan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sebagai salah satu lembaga penyedia jasa layanan informasi Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tidak terlepas dari banyaknya saran dan kritik yang disampaikan oleh pemakai atas pelayanan yang diberikan antara lain: Nugroho (1995:36) menyatakan bahwa petugas pelayanan pemakai sering tidak cermat dalam mengembalikan buku-buku maupun majalah di rak, sehingga letaknya tidak sesuai dengan urutan nomor panggilnya. Hal ini menyulitkan bagi pemakai dalam menemukan bacaan yang dibutuhkan. Sementara Effendi (1997:4) mengungkapkan ketidakpuasannya karena tidak diperbolehkan meminjam fasilitas koleksi audio visual, dengan alasan yang tidak logis. Selain itu Prathama (1998:4) menyarankan perlunya pembenahan kualitas pelayanan, terutama pada petugas untuk ditatar bagaimana cara melayani kepada pemakai.

Muhyati (1999:89) dalam kesimpulan penelitiannya yang berjudul "Studi Kinerja Perpustakaan Daerah DIY" menyatakan bahwa kinerja Perpustakaan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta (sekarang Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta) sebagai pusat layanan pustaka dan informasi masih jauh dari yang diharapkan, sebab perbandingan jumlah anggota perpustakaan dengan jumlah penduduk DIY masih sangat kecil; koleksinya kurang memenuhi kebutuhan pemakai, pelayanan yang diberikan oleh petugas tidak profesional. Sedangkan penelitian Suwiroh (1998: 210) dengan judul "Pengaruh Kualifikasi Petugas Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah DIY" mengungkapkan adanya kebiasaan pegawai mengosongkan tempat kerja walaupun jam kerjanya belum berakhir; kualitas layanan sirkulasi perlu ditingkatkan; kerja sama, masa kerja, serta motivasi kerja mempunyai hubungan dan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan sirkulasi.

Sisi lain keberadaan layanan Perpustakaan Nasional Provinsi DIY pada hakekatnya bertolak dari keinginan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dalam rangka meningkatkan kecerdasan masyarakat, sehingga pada akhirnya akan mampu membina harkat hidup dan kehidupan yang layak. Namun demikian kenyataan yang ada menunjukkan, bahwa pemanfaatan layanan yang tersedia nampaknya masih jauh dari apa yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan koleksi dan pengunjung Perpustakaan Nasional Provinsi DIY sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Koleksi, Pengunjung dan Anggota Perpustakaan Nasional Provinsi DIY Tahun 1995/1996 s.d 1999/2000

Tahun	Jumlah Koleksi (eks.)	% Kenaikan koleksi	Koleksi dipinjam (eks.)	% Kenaikan koleksi dipinjam	Jumlah Pengunjung	% Kenaikan pengunjung	Jumlah Anggota	% Kenaikan anggota
1995/1996	143.870	10,38	76.352	23,15	139.438	-4,05	14.822	0,61
1996/1997	158.809	9,78	94.029	6,92	133.793	-4,24	14.912	-26,53
1997/1998	174.354	10,53	100.536	-15,46	128.118	-14,18	10.956	17,08
1998/1999	192.723	4,79	84.994	-10,21	109.943	5,65	12.827	-14,03
1999/2000	201.964	-	76.312	-	116.159	-	11.027	-

Sumber: Laporan tahunan Perpunas Prov. DIY, 1995/1996 s.d 1999/2000

Dari tabel diatas terlihat bahwa jumlah koleksi dari tahun ketahun mengalami penambahan yang cukup berarti. Sebaliknya frekuensi pengunjung dari tahun ke tahun cenderung menurun, seperti terlihat jumlah pengunjung pada tahun 1996/1997 terjadi pengurangan sebanyak 4,05% dari jumlah pengunjung tahun 1995/1996. Demikian pula jumlah pengunjung tahun 1997/1998 mengalami pengurangan sebanyak 4,24% dari jumlah pengunjung tahun 1996/1997. Begitu juga jumlah pengunjung tahun 1998/1999 mengalami pengurangan sebanyak 14,18% dari tahun 1997/1998. Selanjutnya tahun 1999/2000 mengalami kenaikan jumlah pengunjung sebanyak 5,65% dari jumlah pengunjung tahun 1998/1999. Sedangkan jumlah pengunjung yang menjadi anggota dari tahun ke tahun mengalami fluktuasi. Jika dibandingkan jumlah anggota dengan jumlah pengunjung, maka rata-rata yang menjadi anggota per tahun hanya 10% dari jumlah pengunjung. Sedangkan jumlah koleksi yang dipinjam selama dua tahun terakhir mengalami penurunan yaitu tahun 1998/1999 mengalami penurunan sebanyak

15,46% dari tahun 1997/1998. Begitu juga tahun 1999/2000 jumlah koleksi yang dipinjam menurun dari tahun 1998/1999 sebesar 10,21%.

Mencermati kondisi tersebut tentu saja diperlukan adanya upaya-upaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan layanan yang ada, terlebih dengan adanya persaingan jasa layanan informasi yang semakin ketat. Hanya penyedia layanan informasi yang mampu memberikan nilai lebih bagi pemakainya yang akan mampu bertahan. Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pemakainya.. Cravens (1994:153) mengatakan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan konsumen yang tinggi, diperlukan adanya pemahaman tentang apa yang diinginkan oleh konsumen dan mengembangkan komitmen setiap orang yang berada dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:
Sejauh mana tingkat kepuasan pemakai terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dan faktor-faktor apa yang mempengaruhinya?

Tinjauan Teori

Pengertian pelayanan perpustakaan dapat dikatakan merupakan suatu tindakan yang dapat diberikan oleh perpustakaan maupun pegawai perpustakaan kepada pemakai perpustakaan, baik ditinjau dari kualitas maupun kuantitas pelayanan sehingga kepuasan pemakai dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap pegawai yang profesional, prosedur yang mudah, dan suasana yang menyenangkan. Sedangkan kuantitas pelayanan menyangkut jenis dan banyaknya pelayanan yang dapat diberikan.

Sebagai lembaga pelayanan, maka perpustakaan memiliki konsumen (pemakai) tersendiri yang membutuhkan pelayanan yang terbaik. Pemakai perpustakaan dapat diartikan orang atau individu yang masuk ke perpustakaan yang membutuhkan pelayanan, perhatian, dan perlakuan untuk keperluan memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Pengertian kepuasan menurut Oliver (Supranto, 1997:233) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Pengertian lain yang dikemukakan oleh Rasimin (Haryanti, 1999:16) kepuasan merupakan reaksi emosional yang kompleks sebagai akibat dari adanya dorongan, keinginan, tuntutan, dan harapan-harapan yang berhubungan dengan kenyataan yang

dirasakan

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat diartikan bahwa kepuasan pemakai adalah respon pemakai setelah membandingkan pelayanan yang diterima/dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan tercapai bila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Kepuasan pemakai dapat diukur dari respon pemakai terhadap kualitas pelayanan yang diterima/dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu kepuasan pemakai dalam penelitian ini diungkap melalui indikator kualitas layanan perpustakaan yang tercermin pada:

1. Tampilan fisik

Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Faktor ini akan mempengaruhi penilaian pemakai terhadap kualitas layanan perpustakaan yang pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan pemakai. Hal ini dapat terjadi karena pemakai dalam menentukan suatu layanan perpustakaan yang pertama akan mereka lihat adalah wujud/bentuk nyata dari penampilan lingkungan perpustakaan itu sendiri. Kebersihan ruang/gedung, peralatan dengan teknologi yang mutakhir, koleksi yang dimiliki tertata rapi, penampilan pegawai yang rapi akan memberikan kesan yang menyenangkan sehingga pemakai akan puas.

2. Kehandalan

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Kemampuan pegawai perpustakaan dalam menepati janji dengan pemakai, serta kemampuan memberikan pelayanan yang baik bagi semua pemakai tanpa kesalahan, sistem *on-line* dalam penelusuran informasi akan memberikan persepsi yang positif bagi kualitas pelayanan perpustakaan.

3. Ketanggapan

Keinginan pegawai perpustakaan untuk membantu pemakai dan memberikan pelayanan dengan cepat (*responsif*) kepada pemakai. Membiarkan pemakai menunggu lama tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, sedangkan kemampuan untuk segera mengatasi masalah yang timbul secara profesional akan memberikan persepsi positif terhadap kualitas pelayanan.

4. Jaminan

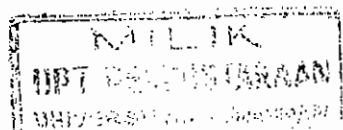
Pengetahuan dan kemampuan pegawai perpustakaan serta keramahan mereka dalam melaksanakan tugas yang dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pemakai. Ini merupakan bentuk layanan langsung, artinya interaksi antara pegawai perpustakaan dengan pemakai merupakan penentu kualitas pelayanan.

5. Empati

Memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemakai dan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai. Perhatian yang tulus kepada pemakai akan memberikan persepsi positif bagi pemakai sehingga pemakai merasa puas. Kepuasan pemakai terhadap pelayanan perpustakaan diukur berdasarkan jawaban yang diberikan oleh pemakai perpustakaan yang menjadi responden terhadap pernyataan kepuasan yang diberikan melalui kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Untuk pernyataan harapan atas pelayanan perpustakaan pilihan jawaban dari "sangat setuju" sampai pada pilihan "sangat tidak setuju" dan diberi bobot 5 sampai dengan 1. Sedangkan untuk pernyataan pelaksanaan pelayanan perpustakaan pilihan jawaban dari "sangat baik" sampai pada pilihan "sangat tidak baik" dan diberi bobot 5 sampai dengan 1.

Sebagaimana dikemukakan Busha dan Harter (1980:256) bahwa kepuasan pemakai dalam mendapatkan layanan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: kualitas dan jumlah koleksi, cara layanan, tenaga pengelola, dan fasilitas lainnya. Sedangkan Lancaster (Mardiansyah, 1998:16) berpendapat bahwa kepuasan pemakai akan dipengaruhi oleh faktor-faktor layanan seperti ukuran dan kualitas informasi (koleksi), cara pengorganisasian koleksi yang memadai, adanya alat-alat bantu temu kembali informasi untuk akses ke koleksi, serta kemampuan dan kemauan dari staf untuk mengupayakan sumber daya perpustakaan.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, dapat dikatakan bahwa kepuasan pemakai dipengaruhi oleh faktor-faktor sumber daya manusia dan fasilitas perpustakaan. Penelitian ini akan mengkaji faktor-faktor tersebut yang diasumsikan mempengaruhi kepuasan pemakai terhadap pelayanan perpustakaan. Sumber Daya Manusia dalam penelitian ini akan diamati dari jumlah pegawai, tingkat pendidikan formal dan perpustakaan, serta masa kerja. Sedangkan fasilitas perpustakaan akan diamati dari luas dan kenyamanan ruang/gedung, kelengkapan, kualitas perabot dan perlengkapan serta ketersediaan dan kemutakhiran koleksi.



CARA PENELITIAN

Dalam konteks perpustakaan penelitian tentang kepuasan pemakai terhadap kualitas layanan dapat digolongkan ke dalam jenis kajian pemakai karena menempatkan pemakai sebagai unit yang dianalisis (Cristiansen, et al., 1983:3). Ditinjau dari kedalaman pembahasan dan tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemakai yang menjadi anggota Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 1999/2000 sejumlah 11027 anggota. Sedangkan jumlah sampel yang diambil sebanyak 200 dan teknik sampling yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*.

Variabel penelitian sebagai berikut:

1. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam hal ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pemakai.
2. Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam hal ini yang menjadi variabel bebas adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemakai. Faktor-faktor yang termasuk dalam variabel bebas adalah sumber daya manusia, dan fasilitas.

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data utama adalah dengan menggunakan angket. Selain angket, untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam tentang kondisi perpustakaan dengan observasi.

Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode statistik deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan keadaan atau fenomena, metode ini merupakan cara ilmiah untuk mengumpulkan, menyusun, menyajikan, serta menganalisis data-data penelitian yang berujud angka, yang merupakan dasar-dasar yang dapat dipertanggungjawabkan untuk mencari kesimpulan yang benar. Hasil penelitian berupa deskripsi mengenai variabel-variabel yang diukur disajikan dalam bentuk tabel. Selain itu, untuk memperkuat dan melengkapi data kuantitatif yang diperoleh digunakan juga analisis kualitatif

Kriteria tingkat kepuasan pemakai sebagai berikut:

Tingkat kepuasan	Kategori
0 % - 20 %	Sangat tidak puas
21 % - 40 %	Tidak puas
41 % - 60 %	Cukup puas
61 % - 80 %	Puas
81 % - 100 %	Sangat puas

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisa Kepuasan Pemakai

Kepuasan pemakai merupakan respon pemakai setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemakai diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: tampilan fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Penilaian pemakai terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi DIY sebagai berikut:

Tingkat kepuasan pemakai terhadap tampilan fisik untuk kebersihan ruang/gedung dan interior/eksterior yang menarik sebesar 79,8 %, keberadaan tempat parkir sebesar 62,4 %, peralatan dengan teknologi mutakhir sebesar 74,4 %, koleksi tertata rapi sesuai dengan aturan 62,2 % dan penampilan pegawai sebesar 80 %. Nilai prosentase tingkat kepuasan yang diperoleh tersebut jika dihubungkan dengan kriteria kepuasan termasuk dalam kriteria 61-80 % atau dinilai "puas".

Tingkat kepuasan pemakai terhadap kehandalan untuk pernyataan ketepatan janji pegawai/perpustakaan sebesar 74,6 %, ketepatan dan keakuratan informasi yang dibutuhkan pemakai 70,5 %, perlakuan yang sama terhadap semua pemakai sebesar 79,2 % serta sistem *on-line* dalam penelusuran informasi sebesar 59,9 %. Nilai-nilai persentase kepuasan tersebut jika dihubungkan dengan kriteria kepuasan termasuk dalam kriteria 61-80 % atau "puas", kecuali pernyataan sistem *on-line* dalam penelusuran informasi termasuk dalam kriteria 41-60 % atau "cukup puas".

Tingkat kepuasan pemakai terhadap ketanggapan pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta pada pernyataan kecepatan pegawai dalam menyelesaikan layanan sebesar 75,6 %, kesediaan pegawai membantu pemakai dalam menemukan informasi yang dibutuhkan 68 % dan pernyataan kemampuan pegawai/perpustakaan cepat tanggap terhadap masalah/keluhan yang disampaikan pemakai sebesar 66,4 %. Nilai-nilai persentase tersebut termasuk dalam kriteria 61-80 % atau "puas".

Tingkat kepuasan pemakai terhadap jaminan, yaitu, berkenaan dengan pengetahuan dan kecakapan pegawai dalam melaksanakan tugas sebesar 74,9%, sikap ramah dan sopan pegawai terhadap pemakai 51,6%, keamanan penitipan barang dan kendaraan 73,6%, dan pegawai melakukan komunikasi yang efektif dengan pemakai sebesar 61,6%. Jika nilai-nilai persentase tersebut dihubungkan dengan kriteria tingkat kepuasan termasuk dalam kriteria 61-80% atau "puas", kecuali pada pernyataan sikap ramah dan sopan pegawai terhadap pemakai termasuk

dalam kriteria 41-60% atau "cukup puas".

Tingkat kepuasan pemakai terhadap empati, yaitu perhatian perpustakaan terhadap kepentingan pemakai 75,7%, pemahaman pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan pemakai 74,5%, dan jam buka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemakai sebesar 83,6%. Nilai persentase tersebut jika dikaitkan dengan kriteria kepuasan termasuk dalam kriteria 61-80% atau "puas".

Dari deskripsi data tersebut di atas secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Perpustakaan Nasional Provinsi DIY dinilai oleh pemakai memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pemakai yang meliputi, tampilam fisik (71,7%); kehandalan (71,7%); ketanggapan (69,9%); jaminan (65,4%); dan empati (75,2%) nilai-nilai tersebut jika dihubungkan dengan kriteria kepuasan termasuk pada kriteria 61-80% atau "puas".

Faktor-faktor Yang Mempengaruhi

1. Sumber Daya Manusia

Penilaian pemakai terhadap sumber daya manusia perpustakaan pada pernyataan jumlah pegawai bidang layanan memadai menunjukkan 63 orang (32,5%) menyatakan sangat baik, 109 orang (54,5%) menyatakan baik sedangkan 22 orang (11%) menyatakan cukup baik, 4 orang (2%) menyatakan tidak baik dan 2 orang (1%) menyatakan sangat tidak baik.

Untuk pernyataan pegawai memiliki kompetensi yang baik sebanyak 79 orang (39,5%) menyatakan sangat baik, 99 orang (49,5%) menyatakan baik, sementara yang menyatakan cukup baik sebanyak 20 orang (10%), 2 orang (1%) menyatakan tidak baik, dan tidak ada (0%) yang menyatakan sangat tidak baik.

Berkenaan dengan pernyataan sikap pegawai cukup baik yang menyatakan sangat baik sebanyak 62 orang (31%), 96 orang (48%) menyatakan baik, kemudian 35 orang (17,5%) menyatakan cukup baik, 6 orang (3%) menyatakan tidak baik, sedangkan hanya 1 orang (0,5%) menyatakan sangat tidak baik.

Mengenai pernyataan pegawai melaksanakan tugas dengan baik sebanyak 64 orang (32%) menyatakan sangat baik, sebanyak 107 orang (53,5%) menyatakan baik, sementara yang menyatakan cukup baik sebanyak 23 orang (11,5%) dan 5 orang (2,5%) menyatakan tidak baik serta 1 orang (0,5%) menyatakan sangat tidak baik.

Berdasarkan deskripsi data diatas dapat disimpulkan bahwa

penilaian pemakai terhadap sumber daya manusia perpustakaan secara keseluruhan dapat dikatakan baik atau dengan kata lain dalam memberikan pelayanan kepada pemakai sudah dirasakan oleh pemakai memuaskan. Jika dilihat dari persentase rata-rata hasil jawaban pemakai sebesar 51,4% menyatakan baik.

2. Fasilitas Perpustakaan

Penilaian pemakai terhadap fasilitas perpustakaan pada pernyataan luas ruang/gedung cukup memadai sebanyak 61 orang (30,5%) menyatakan sangat baik, sebanyak 117 orang (58,5%) menyatakan baik sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 16 orang (8%), dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 6 orang (3%) sementara tidak ada (0%) yang menyatakan sangat tidak baik.

Berkenaan dengan pernyataan kenyamanan ruang/gedung sebanyak 58 orang (29%) menyatakan sangat baik, sedangkan yang menyatakan baik sebanyak 96 orang (48%), sebanyak 40 orang (20%) menyatakan cukup baik, 4 orang (2%) menyatakan tidak baik dan yang menyatakan sangat tidak baik sebanyak 2 orang (1%).

Untuk pernyataan perabot dan perlengkapan yang berkualitas dan lengkap 64 orang (32%) menyatakan sangat baik, sebanyak 99 orang (49,5%) menyatakan baik, sedangkan 31 orang (15,5%) menyatakan cukup baik dan sebanyak 5 orang (2,5%) menyatakan tidak baik, serta 1 orang (0,5%) yang menyatakan sangat tidak baik.

Mengenai pernyataan ketersediaan dan kemutakhiran koleksi sebanyak 52 orang (26%) menyatakan sangat baik, sebanyak 93 orang (46,5%) menyatakan baik sementara yang menyatakan cukup baik sebanyak 38 orang (19%), dan sebanyak 13 orang (6,5%) menyatakan tidak baik, dan 4 orang (2%) yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan persentase rata-rata jawaban pemakai sebesar 50,6% yang menyatakan baik, maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas perpustakaan baik.

Analisa Regresi

Analisa ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat yaitu antara variabel bebas sumber daya manusia dan fasilitas dengan variabel kepuasan pemakai.

Tabel 2. Hasil Analisa Korelasi dan Regresi Variabel Bebas dan Variabel Terikat

	Koefisien Regresi (b)	t hitung	Sig t
SDM	1,152	2,329	0,021
Fasilitas	2,972	6,970	0,000
Konstanta	4,875		
R	: 0,731		
R	: 0,534		
F hitung	: 112,747		
Sig F	: 0,000		
χ	: 0,05		

Sumber: Data Primer diolah, 2001

Didapat korelasi ganda (Multiple Regression) antara Sumber Daya Manusia (X_1) dan Fasilitas (X_2) dengan Kepuasan Pemakai (Y) sebesar $R = 0,731$. Selanjutnya diperoleh $F = 112,747$ sebagai uji signifikansi diperoleh $Sig. F = 0,000$. Dengan demikian dapat disimpulkan Sumber Daya Manusia dan Fasilitas bersama-sama mempengaruhi secara signifikan terhadap Kepuasan Pemakai, karena Signifikansi $F = 0,000 < 0,05$. Persamaan regresi yang nampak yaitu:

$$Y = 4,875 + 1,152 X_1 + 2,972 X_2$$

Artinya nilai di depan X menunjukkan bobot (koefisien regresi) masing-masing X_1 untuk memprediksi Y , bila nilai X di ketahui. Kontribusi relatif penilaian pemakai antara Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pemakai lebih kecil dari pada Fasilitas terhadap Kepuasan Pemakai. Adapun sumbangan efektif (R^2 koefisien determinasi) $= 0,534 = 53,4 \%$. Sumbangan Sumber Daya Manusia (X_1) dan Fasilitas (X_2) terhadap Kepuasan Pemakai sebesar $53,4 \%$, sedangkan $46,6 \%$ dipengaruhi oleh variabel lain.

Pembahasan Analisa Data

Berdasarkan analisa data, diperoleh hasil bahwa penilaian pemakai terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi DIY dapat dikatakan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata tingkat kepuasan pemakai yang diukur berdasarkan tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati menunjukkan pada kriteria puas atau berkisar antara 61-80%.

Kepuasan yang dirasakan oleh pemakai sebagai akibat pengaruh dari faktor sumber daya manusia dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Berdasarkan data yang berasal dari kedua faktor tersebut menunjukkan bahwa menurut penilaian pemakai baik, yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah dirasakan oleh pemakai memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari rata-rata penilaian pemakai terhadap sumber daya manusia sebesar 51,4% menyatakan baik sedangkan terhadap fasilitas sebesar 50,6% yang menyatakan baik. Penilaian ini berdasarkan jumlah pegawai yang memadai, dengan didukung oleh jumlah pegawai yang memadai sehingga pemakai segera mendapatkan pelayanan tanpa menunggu antrian. Selain itu tingkat pendidikan formal umum maupun perpustakaan serta pelatihan bidang perpustakaan yang pernah mereka ikuti dan pengalaman kerja diperpustakaan yang cukup lama merupakan potensi yang mereka miliki sehubungan dengan pekerjaan yang diembannya. Adanya potensi tersebut dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang muncul dapat menyelesaikannya secara profesional. Dengan demikian adanya sumber daya manusia yang memadai sangat membantu dalam kelancaran pelaksanaan pelayanan sehingga pemakai lebih merasakan pelayanan yang diterima sesuai dengan harapannya. Demikian pula halnya kelengkapan fasilitas merupakan daya tarik bagi pemakai untuk berkunjung ke perpustakaan. Walaupun dari segi kuantitas maupun kualitasnya kurang memadai, namun pemakai dapat merasakan kepuasan karena dengan fasilitas yang ada mereka masih dapat memanfaatkannya. Hal ini kemungkinan karena kebanyakan pemakai perpustakaan adalah pelajar dan mahasiswa sehingga mereka memang sangat membutuhkan informasi yang ada di perpustakaan sebagai referensi dalam menyelesaikan tugasnya. Di samping itu saat ini harga buku yang cukup mahal, dan koleksi yang ada di perpustakaan tempat mereka menuntut ilmu kurang memadai/mencukupi untuk kebutuhan akan informasi yang mereka perlukan.

Hasil analisa regresi menunjukkan bahwa kepuasan pemakai terhadap pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi DIY, rata-rata sudah sesuai dengan kebutuhan pemakai, hal ini dilihat dari factor-faktor yang mempengaruhi yaitu sumber daya manusia 1,152, dan fasilitas 2,972. Pada persamaan regresi menunjukkan pengaruh sumber daya manusia dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pemakai positif. Hal ini dapat dilihat dari koefisien determinasi (R^2) besar, maka kemungkinan ada variabel lain yang belum masuk untuk memenuhi syarat prediksi "sangat memuaskan" terhadap kepuasan pemakai. Hal inilah kekurangan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Pelayanan Perpustakaan Nasional Provinsi DIY telah dirasakan oleh pemakai memuaskan, yang berarti bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan harapan pemakai. Hal ini dapat dilihat dari penilaian pemakai yang meliputi: tampilan fisik (71,7%), kehandalan (71,7%), ketanggapan (69,9%), jaminan (65,4%), dan empati (75,2%) lebih mengarah pada kriteria kepuasan antara 61-80% atau "puas".

Dari kelima dimensi tersebut, tampilan fisik, kehandalan dan empati merupakan dimensi kualitas yang dirasakan oleh pemakai sesuai dengan harapannya. Sementara ketanggapan dan jaminan merupakan dimensi yang kurang sesuai dengan harapan pemakai. Oleh karena itu pengelola perpustakaan hendaknya mengkaji kembali faktor-faktor yang berkaitan dengan kedua dimensi tersebut antara lain kesediaan pegawai membantu pemakai dalam menemukan informasi, ketanggapan pegawai terhadap masalah yang disampaikan oleh pemakai, sikap ramah pegawai dan komunikasi dengan pemakai.

Faktor-faktor sumber daya manusia dan fasilitas mempengaruhi kepuasan pemakai, hal ini dilihat dari rata-rata penilaian pemakai terhadap kedua faktor tersebut cukup baik dimana faktor sumber daya manusia sebesar 51,4% menyatakan setuju sedangkan fasilitas sebesar 50,6% menyatakan setuju.

Hasil analisa regresi menunjukkan pengaruh sumber daya manusia dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pemakai positif. Hal ini dilihat dari koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0,534 (53,5 %), yang artinya pengaruh sumber daya manusia dan fasilitas terhadap kepuasan pemakai sebesar 53,4 % sedangkan yang 46,6 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Saran

1. Adanya perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang cepat akan mempengaruhi masyarakat dalam mengakses informasi. Oleh karena itu perpustakaan perlu menambah koleksinya tidak hanya dalam bentuk tercetak namun juga dalam bentuk non cetak, sehingga masyarakat akan lebih memanfaatkan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhannya.
2. Hendaknya pegawai diberikan pelatihan yang berkaitan dengan cara-cara berkomunikasi dan etika pelayanan, sehingga pegawai diharapkan dapat berkomunikasi yang baik dan efektif dengan pemakai serta dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sesuai

dengan harapan pemakai.

3. Perlu adanya perbaikan dan pembaharuan terhadap fasilitas perpustakaan, sehingga pemakai dalam mengakses informasi lebih nyaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Busha, Charles H. And Stephen P. Harter. 1980. *Research Methods in Librarianship: Techniques and Interpretation*. Academic Press, New York.
- Cravens, D.W. 1994. *Strategic Marketing*. Texas Christian University, Richard E. Irwin Inc.
- Cristiansen, Dorothy, et.al 1983. *Guide to Collection Evaluation Through Use and User Studies*. Americana Library Association, Chicago.
- Effendi, Mayo Kusuma. 1997. "Koleksi Audio Visual untuk Siapa?". *Kedaulatan Rakyat: Pikiran Pembaca*. 16 Maret:4(2-3).
- Garperz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep-konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*. Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Haryanti, Kristina. 1999. "Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dan Nilai Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen". *Tesis*. Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.
- Mardiansyah. 1998. "Kinerja Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah: Studi Kasus Perpustakaan SMUN I Palu". *Tesis*. Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.
- Muhyati, Harowi. 1999. "Studi Kinerja Perpustakaan DIY". *Tesis*. Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.
- Nugroho, Tri Agung. 1995. "Pelayanan Pemakai di Perpustakaan Daerah DIY". *Tugas Akhir*. Program Studi Ilmu Perpustakaan FISIPOL UGM, Yogyakarta.
- Prathama, Boma. 1998. "Layanan Perpustakaan DIY Perlu Ditingkatkan". *Bernas: Bebas Bicara*. 8 Mei:4(2-3).
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Suwiroh, Iroh. 1998. "Pengaruh Kualifikasi Petugas Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan DIY". *Tesis*. Program Pasca Sarjana UGM, Yogyakarta.
- Widiastuti, Ema. 1998. "Promosi dan Pengembangan Pelayanan Perpustakaan". *Makalah Pelatihan Manajemen Perpustakaan*. UPT Perpustakaan UGM, Yogyakarta.
- Willard, Patricia and Viva Tecce. 1983. "Satisfying The User a Look at Public Library". *The Australian Library Journal*. 32(1): 40-44.