



UNIVERSITAS INDONESIA

**SURVEI PENDAPAT PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN SUKABUMI**

SKRIPSI

**AFRIANSYAH RAMADHAN
0606090215**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**SURVEI PENDAPAT PENGGUNA TERHADAP LAYANAN
PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN SUKABUMI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora

**AFRIANSYAH RAMADHAN
0606090215**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2012**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

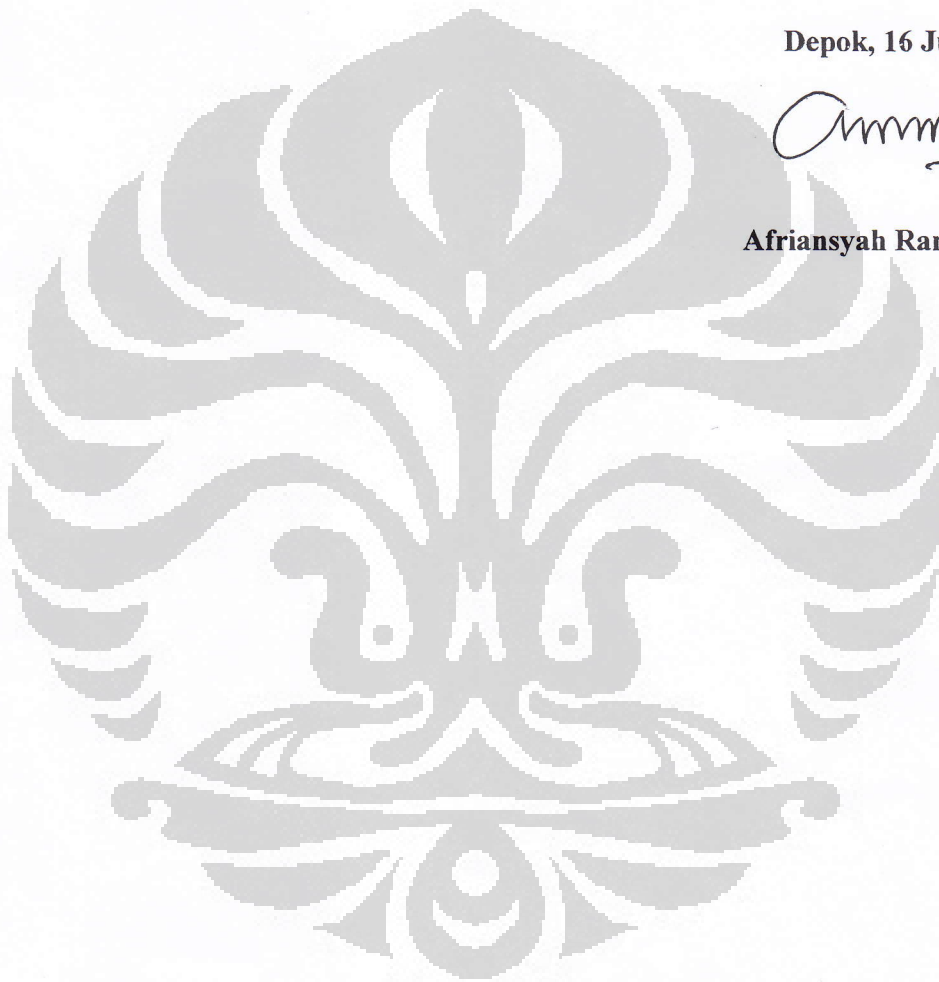
Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Depok, 16 Juli 2012

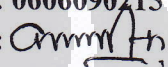


Afriansyah Ramadhan



HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.

Nama	: Afriansyah.Ramadhan
NPM	: 0606090215
Tanda Tangan	: 
Tanggal	: 16 Juli 2012

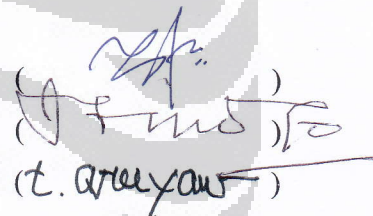
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Afriansyah.Ramadhan
NPM : 0606090215
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Survei Pendapat Pengguna Terhadap Layanan
Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Nina Mayesti, M.Hum.
Penguji : Indira Irawati, M.A.
Penguji : Taufik Asmiyanto, M.Si.


(T. Asmiyanto)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 16 Juli 2012

Oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia


Dr. Bambang Wibawarta, M.A.

NIP. 196510231990031002

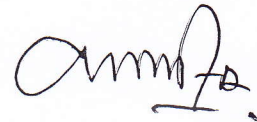
KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia. Saya menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Nina Mayesti, M.Hum. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dalam membimbing saya menyelesaikan skripsi ini dan sebagai pembimbing akademik yang telah banyak memberikan bimbingan kepada saya selama empat tahun menuntut ilmu di Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia;
2. Ibu Indira Irawati, M. A. dan Bapak Taufik Asmiyanto, M. Si., selaku dosen pembaca dan penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini;
3. Bapak, Mama dan Rifky beserta segenap keluarga besar atas bantuan material dan moral selama menuntut ilmu di Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia dan dalam penyusunan skripsi ini;
4. Sahabat-sahabat penulis, Indah Rahayu, Gilang Ramdhan, M. Rifky Ardiasyah, Kemas Andrey HDK, dan Riana Agustini atas tempat berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Serta teman-teman Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia angkatan 2006 yang telah bersama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi dengan baik;
5. Syehabudin, atas masukan-masukan, nasihat, waktu dan tenaga serta doa yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, saya hanya dapat memanjatkan doa kepada Allah SWT, untuk membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu perpustakaan khususnya bidang layanan.

Depok, Juli 2012



Afriansyah Ramadhan



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

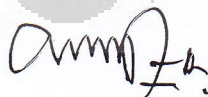
Nama : Afriansyah.Ramadhan
NPM : 0606090215
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah yang berjudul :
“Survei Pendapat Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 16 Juli 2012
Yang Menyatakan,



(Afriansyah.Ramadhan)

ABSTRAK

Nama : Afriansyah.Ramadhan
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Survei Pendapat Pengguna Terhadap Layanan
Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

Skripsi ini membahas mengenai survei pendapat pengguna terhadap layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk bisa mengetahui pendapat pengguna terhadap layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi dengan melihat lima dimensi pelayanan menurut Zethmal, Parasuraman, dan Berry (1988) yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsible*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Penelitian dilakukan dengan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada 77 responden, dan penelitian ini dilakukan pada bulan Januari sampai April 2012.

Pada penelitian ini digunakan persentase untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, dengan menggunakan teknik persentase sederhana didalam pengolahannya. Persentase yang digunakan dimaksudkan untuk mempermudah penarikan kesimpulan agar dapat dilakukan penafsiran dan interpretasi berdasarkan golongan persentase menurut Nana Sudjana (2000). Hasil dari penghitungan tersebut, kemudian dibandingkan hasil persentasi terbesar dari masing-masing kategori dimensi pelayanan. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa lebih dari setengahnya responden yang menjawab sangat baik terhadap sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, hal ini didapatkan dari hasil perbandingan persentase keseluruhan dimensi pelayanan yang menunjukkan nilai positif.

Kata kunci: Survei pengguna, layanan perpustakaan, Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

ABSTRACT

Name : Afriansyah Ramadhan
Study Program : Library Science
Title : User opinion survey of public library services in Sukabumi district

This thesis discusses about user opinion survey of public library services Sukabumi district. The purpose of this study was to find out the opinion of service users in the Public Library District Sukabumi to see the five dimensions of service according to Zethmal, Parasuraman, and Berry (1988), namely: physical evidence (tangible), reliability (reliability), the response (responsible), assurance (assurance), and empathy (empathy). Data is collected by quantitative methods. Techniques of data collection by distributing questionnaires to 77 respondents, and the study was conducted in January to April 2012.

In this study the percentage used to be able to measure how much the quality of services provided Sukabumi District Public Library, using a simple percentage technique in the process. The percentage used is intended to facilitate inferences to be made interpretation and the interpretation based on the percentage of classes according to Nana Sudjana (2000). The results of these calculations, then compared the results of the largest percentages of each category of service dimensions. This study concluded that more than half of respondents who answered very well to the facilities and infrastructure in Sukabumi District Public Library, it is obtained from the comparison of the percentage of the overall dimension of service that indicates a positive value.

Keywords: User surveys, library services, Sukabumi district public library.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASRISME	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
1. PENDAHULUAN	
Latar Belakang.....	1
Rumusan Masalah.....	3
Tujuan Penelitian.....	4
Manfaat Penelitian	4
Metode Penelitian	4
2. TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Perpustakaan Umum	6
2.1.1 Tujuan Perpustakaan Umum.....	7
2.1.2 Tugas Perpustakaan Umum	9
2.1.3 Fungsi Perpustakaan Umum	10
2.1.4 Peranan Perpustakaan Umum	11
2.2 Pengertian Layanan	13
2.2.1 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan	14
2.2.2 Kualitas Layanan Di Perpustakaan	17
2.3 Pengguna Perpustakaan.....	18
2.3.1 Kepuasan Pengguna	19
2.3.2 Manfaat Kepuasan Pengguna.....	22
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna.....	23
2.3.4 Pengukuran Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan	25
2.3.5 Dimensi Kualitas Layanan	26
3. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Populasi Dan Sampel	30
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	32
3.5 Pengolahan Data	33

3.5.1 <i>Editing</i>	33
3.5.2 <i>Koding</i>	33
3.5.3 Tabulasi.....	33
3.4 Analisis Data.....	34

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	36
4.1.1 Visi	37
4.1.2 Misi.....	38
4.1.3 Jenis Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.....	38
4.1.4 Susunan Kepegawaian.....	39
4.1.5 Kelengkapan	39
4.1.6 Keanggotaan	40
4.2 Identitas Responden	41
4.3 Analisis Deskriptif	42
4.3.1 Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	43
4.3.2 Keandalan (<i>Reliability</i>).....	51
4.3.3 Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>).....	56
4.3.4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	59
4.3.5 Empati (<i>Empathy</i>)	63
4.4 Persentase Terbesar Terhadap Jawaban Pengguna di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi Berdasarkan Lima Dimensi Layanan	68
4.4.1 Penarikan Persentase Terbesar Berdasarkan Dimensi: Bukti Fisik (<i>Tangible</i>).....	68
4.4.2 Penarikan Persentase Terbesar Berdasarkan Dimensi: Keandalan (<i>Reliability</i>).....	69
4.4.3 Penarikan Persentase Terbesar Berdasarkan Dimensi: Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>).....	70
4.4.4 Penarikan Persentase Terbesar Berdasarkan Dimensi: Jaminan (<i>Assurance</i>).....	71
4.4.5 Penarikan Persentase Terbesar Berdasarkan Dimensi: Empati (<i>Empathy</i>).....	72
4.5 Penarikan Persentase Terbesar Berdasarkan Kelima Dimensi Layanan Yaitu: Bukti Fisik (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Empati (<i>Empathy</i>).....	73

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	75

DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	79

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Intensitas Kunjungan ke Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	43
Tabel 2	Lokasi Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	44
Tabel 3	Fisik Gedung Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	45
Tabel 4	Kondisi Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	46
Tabel 5	Penampilan Pustakawan di Perpustakaan Kabupaten Sukabumi	47
Tabel 6	Buku Yang Ada di Rak Dengan Mudah Ditemukan	48
Tabel 7	Kondisi Fisik Buku	49
Tabel 8	Koleksi Buku Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna	50
Tabel 9	Jam Buka Dan Tutup Perpustakaan	51
Tabel 10	Pustakawan Sudah Memberikan Informasi Yang Jelas Kepada Pengguna	52
Tabel 11	Pustakawan Datang Tepat Waktu	53
Tabel 12	Tanggapan Pengguna Mengenai Denda di Perpustakaan	54
Tabel 13	Tanggapan Pengguna Mengenai Tarif Denda di Perpustakaan	55
Tabel 14	Pustakawan Melayani Dengan Cepat Dan Tepat	56
Tabel 15	Pustakawan Membantu Pengguna Dalam Memanfaatkan Layanan di Perpustakaan	57
Tabel 16	Pustakawan Tanggap Dalam Menghadapi Keluhan	58
Tabel 17	Pustakawan Terampil Dalam Melayani Pengguna	59
Tabel 18	Pustakawan Selalu Ada Ketika Pengguna Membutuhkan	60
Tabel 19	Pustakawan Mempunya Pengetahuan Dan Kemampuan Yang Baik Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna	61
Tabel 20	Pustakawan Memberikan Rasa Nyaman Kepada Pengguna	62
Tabel 21	Pustakawan Bersikap Ramah Dan Sopan Kepada	

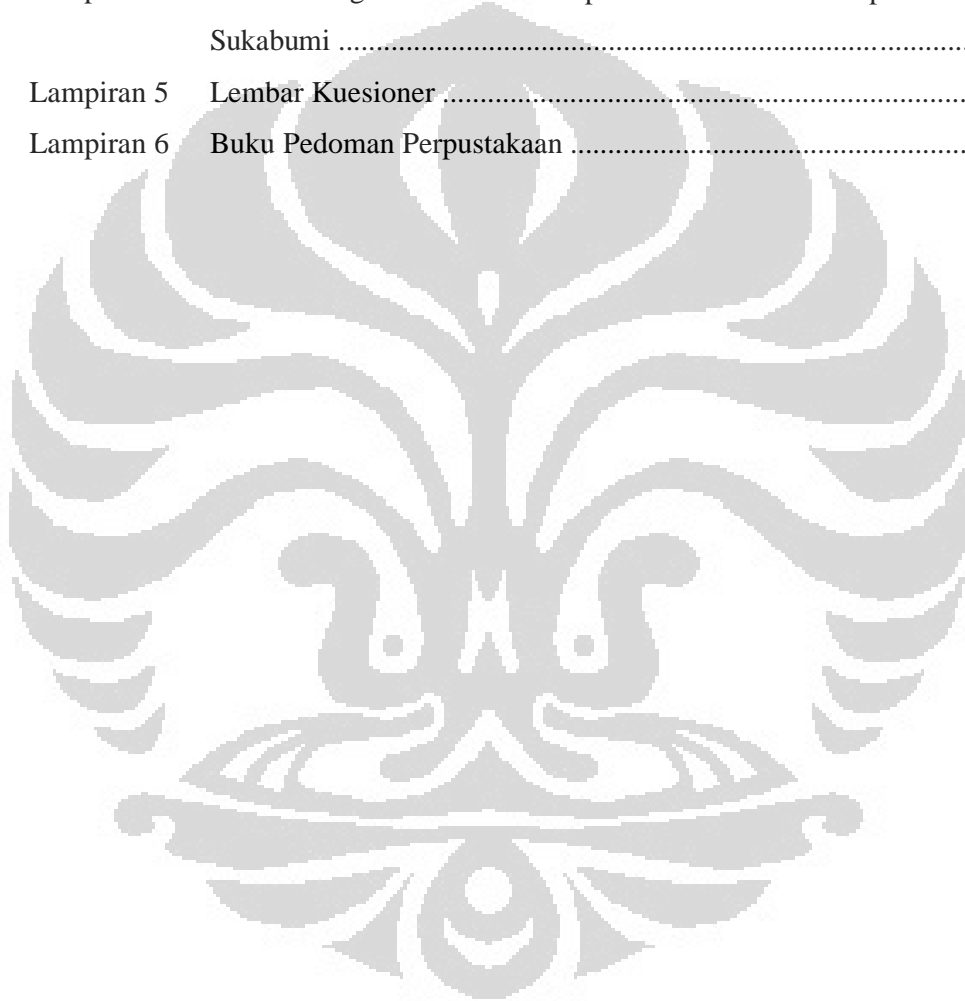
	Pengguna	63
Tabel 22	Pustakawan Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pengguna	64
Tabel 23	Emosional Pustakawan Dapat Terkendali Dalam Melayani Pengguna	65
Tabel 24	Tata Bahasa Yang Digunakan Pustakawan Dalam Melayani Pengguna	66
Tabel 25	Pengguna Menganjurkan Orang Lain Untuk Memanfaatkan Perpustakaan	67
Tabel 26	Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	68
Tabel 27	Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: Kehandalan (<i>Reliability</i>)	69
Tabel 28	Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>)	70
Tabel 29	Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: Jaminan (<i>Assurance</i>)	71
Tabel 30	Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: Empati (<i>Empathy</i>)	72
Tabel 31	Penarikan Persentase Terbesar Berdasarkan Kelima Dimensi Layanan Yaitu: Bukti Fisik (<i>Tangible</i>), Kehandalan (<i>Reliability</i>), Daya Tanggap (<i>Responsible</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), dan Empati (<i>Empathy</i>)	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Koleksi Yang Ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	100
Gambar 2	Denah Rak di Setiap Koleksi Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	100
Gambar 3	Fasilitas Ruang Baca di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	101
Gambar 4	Unit Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	101
Gambar 5	Ruang Komputer di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	102
Gambar 6	Unit Pengolahan di Perpustakaan Umum Kabupten Sukabumi	102
Gambar 7	Ruang Penyimpanan Arsip di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	103

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Statistik Pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi Periode Pertama Tahun 2012 (Januari)	80
Lampiran 2	Bukti Peminjaman Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi ...	81
Lampiran 3	Pamflet Profil Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	82
Lampiran 4	Susunan Organisasi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi	83
Lampiran 5	Lembar Kuesioner	84
Lampiran 6	Buku Pedoman Perpustakaan	93



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah pusat informasi yang sangat dibutuhkan oleh semua orang, karena itu dalam perkembangannya perpustakaan haruslah baik dalam layanan serta fasilitasnya. Dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1999:5), Perpustakaan sebagai pusat informasi yang sangat diperlukan dalam kehidupan manusia, lebih-lebih pada masa sekarang atau yang akan datang, peradabannya akan semakin kompleks. Tanpa informasi, manusia tidak akan berperan banyak dalam lingkungan dan bermasyarakat. Informasi merupakan bagian tuntutan kehidupan, penunjang, kegiatan, dan pemenuhan kebutuhan. Perpustakaan dapat dilihat dari layanan yang mendukung segala kegiatan perpustakaan, karena keberhasilan suatu perpustakaan dapat dilihat dari layanan yang merupakan tujuan akhir dari perpustakaan.

Menurut Amirin (2002:5), Pelayanan di suatu perpustakaan hendaknya harus dilihat dari jumlah pengunjung yang datang setiap harinya. Karena pengunjung yang datang merupakan bagian penting dari perkembangan suatu perpustakaan yang berkaitan dengan unit pelayanan. Koleksi yang berkualitas, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, pemberian informasi yang jelas, kenyamanan dan ketersediaan koleksi, sistem pengelolaan informasi yang baik, hak dan kewajiban pengguna merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan. Untuk bisa mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan karena pengguna perpustakaan bermacam-macam kebutuhannya, selain itu perpustakaan harus memiliki perhatian yang khusus karena pada dasarnya penggunalah yang menilai perpustakaan itu memiliki layanan yang baik atau tidak. Untuk bisa mewujudkan layanan yang berkualitas, perpustakaan harus memiliki kriteria yang tersaji pada beberapa titik tingkatan kebutuhan, yaitu: jumlah koleksi perpustakaan yang lengkap, layanan perpustakaan yang memadai, dan juga fasilitas yang baik untuk para penggunanya.

Menurut Sulisty Basuki (2006), Pentingnya kehadiran pengguna bagi perpustakaan sebagai organisasi layanan sosial yang memberikan jasa layanan kepada masyarakat pengguna. Apabila mereka memutuskan untuk tidak memanfaatkan perpustakaan karena berkeyakinan bahwa mereka tidak membutuhkannya, maka organisasi perpustakaan akan terancam eksistensinya. Adapun informasi yang tersedia di perpustakaan akan bermanfaat apabila dapat diakses dengan mudah oleh pengguna perpustakaan, sampai saat ini perpustakaan masih menjadi pilihan utama dalam memperoleh informasi secara langsung, mudah, dan murah.

Dalam memberikan pelayanannya, perpustakaan mengutamakan kepentingan pengguna dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan, sehingga fungsi perpustakaan dapat berjalan dengan baik. Kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari orientasi mereka untuk bisa mencari informasi yang mereka inginkan. Oleh karena itu, perpustakaan hendaknya memiliki kesiapan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna yang memadai karena kebutuhan pengguna berpengaruh terhadap kualitas suatu perpustakaan.

Dalam menghadapi era globalisasi, Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi sudah menjadi Pusat Pembelajaran Masyarakat (*Society Learning Centre*) dan sebagai unit dalam pelayanan kepada masyarakat umum kabupaten sukabumi. Upaya tersebut tidak akan tercapai tanpa ada partisipasi aktif serta dukungan yang positif dari seluruh lapisan masyarakat, terutama pengelola dan pengguna jasa yang peduli terhadap perpustakaan. Globalisasi khususnya di bidang informasi akan sangat membutuhkan sarana untuk pemenuhan kebutuhan akan informasi bagi masyarakat luas. Ditambah dengan mahalnya dana untuk dapat mendapatkan informasi baik itu berupa media cetak apalagi media elektronik yang semakin hari semakin tidak terjangkau oleh sebagian masyarakat Indonesia yang memang keadaannya sedang dalam masa krisis.

Melihat kondisi yang demikian masyarakat akan mencari alternatif yang murah untuk dapat memenuhi kebutuhan akan informasi, salah satu alternatif tersebut adalah dengan mencari sarana atau tempat dimana mereka akan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan salah satunya adalah Perpustakaan

Umum. Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi dengan keberadaannya sekarang, dirasakan sangat dibutuhkan masyarakat Kabupaten Sukabumi. Ini dilihat dengan terus bertambahnya jumlah anggota dan pengunjung yang datang ke Perpustakaan. Ditambah pula dengan terus berkembangnya sarana pendidikan di Kota Sukabumi yang setiap tahunnya jumlah pendidikan tinggi terus bertambah. Dengan pesatnya perkembangan sarana pendidikan, Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi tidak tinggal diam dengan berupaya selalu meningkatkan kualitas maupun kuantitas dalam segala hal, misalnya saja kualitas sumber daya manusia, kualitas koleksi bahan pustaka maupun kuantitas koleksinya. Perpustakaan Umum terus berupaya mengikuti perkembangan dengan selalu melengkapi koleksi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan perkembangan yang terus menggeliat, Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi merasa terpacu untuk dapat mewujudkan suatu pusat informasi, dimana masyarakat dapat mendapatkan segala bentuk informasi yang mereka butuhkan dengan cepat, tepat dan akurat.

Dalam menghadapi kemajuan jaman yang semakin kompleks, Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi terus berjuang dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat khususnya di wilayah Kabupaten Sukabumi. Dengan melihat latar belakang di atas, membuat penulis ingin mengetahui pendapat pengguna terhadap layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi dengan menggunakan lima dimensi pelayanan menurut Zethmal; Parasuraman; dan Berry (1988:148), yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*).

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pendapat Pengguna Terhadap Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?”, dengan melihat lima dimensi mengenai kualitas layanan menurut Zethmal, Parasuraman, dan Berry (1988:148), yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*), and Empati (*Empathy*).

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan adanya pertanyaan penelitian di atas, diharapkan peneliti bisa mengetahui Pendapat Pengguna Terhadap Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, dengan melihat lima dimensi pelayanan menurut Zethmal, Parasuraman, dan Berry (1988:148) yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsible*), Jaminan (*Assurance*), and Empati (*Empathy*).

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun dua manfaat penelitian ini yaitu :

1.4.1 Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

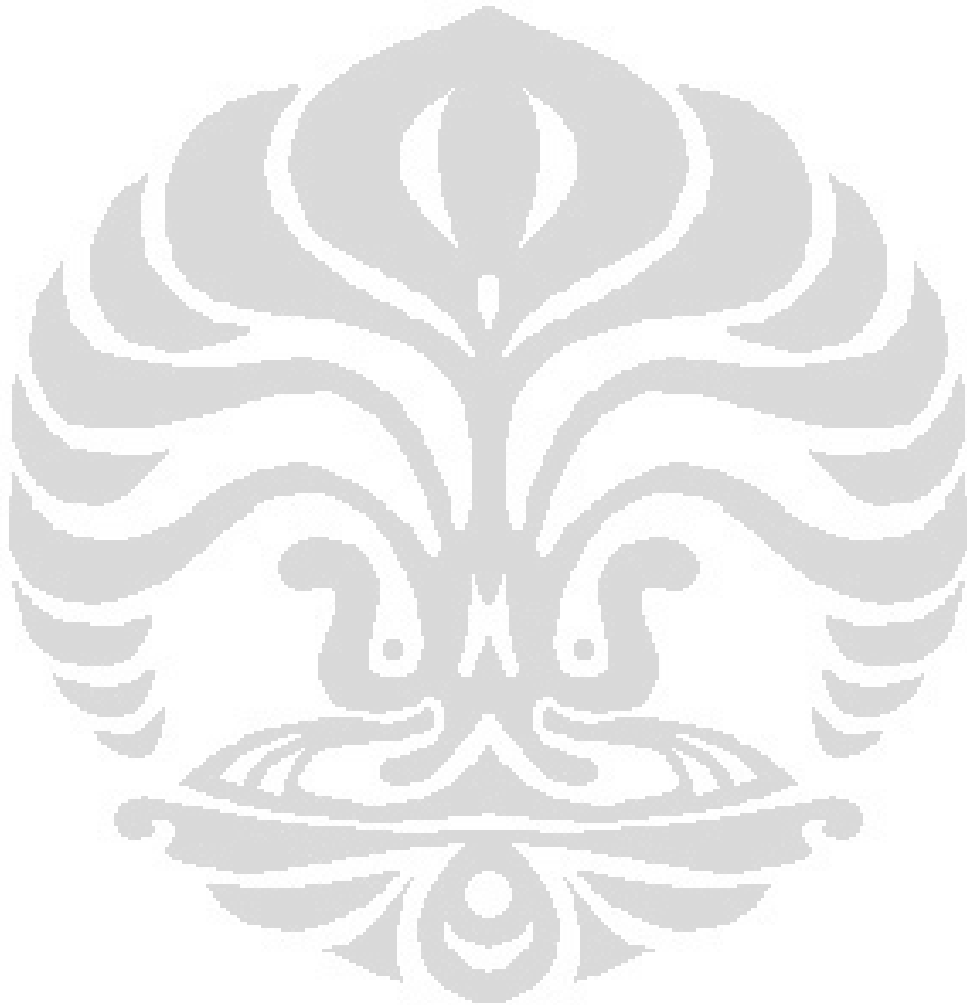
1.4.2 Manfaat Akademis

Manfaat penelitian secara akademis adalah untuk memperoleh wawasan bagi para akademisi dalam bidang ilmu perpustakaan sehingga dapat menambah khasanah kajian ilmu perpustakaan.

1.5 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif deskriptif yaitu suatu pendekatan penelitian survey dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden untuk dijadikan sampel penelitian. Dari lembar kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan diharapkan responden bisa menjawab dengan sebaik-baiknya untuk bisa diperoleh dan dihitung hasil rata-ratanya. Karena menurut Tuban (1976), dalam bukunya Silohun (2001) metode kuantitatif adalah ilmu dan seni yang berkaitan dengan tata cara (metode) pengumpulan data, analisa data, dan interpretasi hasil analisis untuk mendapatkan informasi guna penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan. Dalam metode deskriptif menurut Whitney (1960) dalam buku Moh. Nazir. Ph.D

(2003:63) metode deskriptif adalah metode yang mempelajari pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat.



BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Perpustakaan Umum

Menurut Sutarno (2006:32), Perpustakaan merupakan fasilitas pendukung kegiatan pendidikan seumur hidup. Salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum sangat penting perannya dalam mencerdaskan bangsa dan negara, karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya sarana pendidikan yang dapat dijangkau oleh umum. Oleh karena itu, "Perpustakaan umum diibaratkan sebagai "Universitas Rakyat". Perpustakaan umum adalah lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayani tanpa membedakan suku bangsa, agama yang di anut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Pendek kata perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang, anak-anak, remaja, pelajar, mahasiswa, pegawai, ibu rumah tangga, para usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.

Dalam pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan umum (1999:14) menyebutkan bahwa, Perpustakaan umum merupakan salah satu tempat memperoleh informasi mengenai berbagai masalah, tempat rekreasi intelektual serta tempat belajar berkesinambungan. Perpustakaan umum juga sebagai sarana pendidikan untuk mendidik diri sendiri atau dengan kata lain tempat mendapatkan pendidikan non-formal, mempunyai tugas untuk menghimpun, memelihara dan mendayagunakan bahan perpustakaan untuk kepentingan masyarakat Indonesia.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh Sulisty Basuki (1993:35) mengenai perpustakaan umum ialah perpustakaan yang dibiayai dari dana umum, baik sebagian maupun seluruhnya, terbuka untuk umum tanpa membedakan, jenis kelamin, kepercayaan, agama, ras, pekerjaan, keturunan, serta memberikan layanan cuma-cuma untuk umum.

2.1.1 Tujuan Perpustakaan Umum

Penyelenggaraan perpustakaan umum bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi umum membaca bahan perpustakaan yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik. Dalam Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1992:6) menyebutkan bahwa, Membagi tujuan perpustakaan umum menjadi 3 jenis, yaitu:

1) Tujuan Umum

Tujuan umum perpustakaan adalah membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup serta kesegaran jasmani dan rohani masyarakat yang berada dalam jangkauan layanannya, sehingga berkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang perkembangan nasional.

2) Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional atau tujuan khusus perpustakaan umum adalah :

- a) Mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca khususnya, serta mendayagunakan budaya tulisan segala sektor kehidupan.
- b) Mengembangkan kemampuan mencari, mengolah serta memanfaatkan informasi.
- c) Menggigih masyarakat pada umumnya agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat guna dan berhasil guna.
- d) Meletakkan dasar-dasar kearah belajar mandiri.
- e) Memupuk minat dan bakat masyarakat.
- f) Menumbuhkan apresiasi terhadap pengalaman imajinatif.
- g) Mengembangkan kemampuan masyarakat untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan atas tanggung jawab dan usaha sendiri dengan mengembangkan kemampuan membaca masyarakat.
- h) Berpartisipasi aktif dalam menunjang pembangunan nasional dengan menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan dalam pembangunan sesuai dengan kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

3) Tujuan Operasional

Tujuan operasional perpustakaan umum merupakan pernyataan formal yang terperinci tentang sasaran yang harus dicapai serta cara mencapainya, sehingga tujuan tersebut dapat dimonitor, diukur dan dievaluasi keberhasilannya.

Menurut *manifesto* UNESCO (1994:46), Perpustakaan umum mempunyai empat tujuan utama, yaitu:

1. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka kearah kehidupan yang lebih baik.
2. Menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan sedang hangat dalam kalangan masyarakat.
3. Membantu keluarga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka. Fungsi ini sering disebut sebagai fungsi pendidikan perpustakaan umum, lebih tepat disebut sebagai pendidikan berkesinambungan atau pendidikan seumur hidup. Pendidikan seperti ini hanya dapat dilakukan oleh perpustakaan umum karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya pranata kepustakawanan yang terbuka bagi umum. Perpustakaan nasional juga terbuka untuk umum, namun untuk memanfaatkannya tidak selalu terbuka langsung bagi perorangan, adakalanya harus melalui perpustakaan lain.
4. Bertindak sebagai sarana kultural artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni.

Sebagai perbandingan selanjutnya dilihat pendapat Hermawan dan Zen (2006:31) tentang tujuan perpustakaan umum, sebagai berikut:

- 1) Memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan.
- 2) Menyediakan informasi yang mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.
- 3) Membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi.
- 4) Bertindak selaku sarana kultural, sehingga menjadi pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya.
- 5) Memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang hayat.

Pernyataan di atas dapat menjelaskan bahwa perpustakaan umum bertujuan membina dan mendidik terciptanya masyarakat informasi atau masyarakat yang cerdas untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan teknologi melalui kegemaran membaca. Perpustakaan umum diharapkan dapat berperan untuk mengembangkan kebiasaan belajar secara mandiri.

2.1.2 Tugas Perpustakaan Umum

Dalam Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1999:6), Tugas pokok Perpustakaan Umum adalah: "Menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan".

Menurut Sutarno (2006:53-54) menyebutkan bahwa, Tugas pokok perpustakaan adalah menghimpun, menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya, dan melayani masyarakat pengguna, yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Masyarakat pengguna tersebut adalah sesuai dengan jenis perpustakaan, kebijakan penyelenggara, dan kelompok atau segmen penggunanya. Tugas pokok itu dapat dijabarkan ke dalam beberapa rincian

kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan melalui fungsi-fungsi yang lebih bersifat teknis.

2.1.3 Fungsi Perpustakaan Umum

Untuk melaksanakan tugas-tugas pokok di atas, perpustakaan umum melaksanakan fungsi-fungsinya. Hal ini dinyatakan dalam Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1999:5), Fungsi perpustakaan umum adalah:

- 1) Menyediakan bahan pendidikan (*edukatif*).
- 2) Menyediakan dan menyebar luaskan informasi (*informatif*).
- 3) Menyediakan bahan-bahan yang dapat digunakan bagi rekreasi (*rekreatif*).
- 4) Menyediakan petunjuk, pedoman dan bahan-bahan rujukan bagi anggota masyarakat (*referensi*).
- 5) Melestarikan bahan-bahan dan hasil budaya bangsa untuk dapat dimanfaatkan masyarakat umum.
- 6) Menyediakan layanan penelitian (untuk riset kualitatif dan kuantitatif).

Selanjutnya dalam Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (1997: 6), Fungsi perpustakaan umum adalah sebagai berikut:

- 1) Pengkajian kebutuhan pengguna dalam hal informasi dan bahan bacaan.
- 2) Penyediaan bahan pustaka yang diperkirakan diperlukan melalui pembelian, langganan, tukar menukar dan lain-lain.
- 3) Pengolahan dan penyiapan setiap bahan pustaka.
- 4) Penyimpanan dan Pemeliharaan koleksi.
- 5) Pendaaygunaan koleksi.
- 6) Pemberian layanan kepada warga masyarakat baik yang datang langsung ke perpustakaan maupun yang menggunakan telepon, faximil, dan lain-lain.
- 7) Pemasyarakatan perpustakaan.
- 8) Pengkajian dan pengembangan semua aspek kepustakawanan.
- 9) Pelaksanaan koordinasi dengan pihak pemerintah daerah, tokoh-tokoh masyarakat mitra kerja lainnya.

- 10) Menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain dalam rangka pemanfaatan koleksi bersama, sarana, dan prasarana.
- 11) Pengolahan dan ketatausahaan perpustakaan.

2.1.4 Peranan Perpustakaan Umum

Menurut Kurniawati (2007:3), Pengertian peranan merupakan "Aspek dinamis dari status (kedudukan), apabila seseorang atau beberapa orang atau organisasi melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia atau mereka tersebut menjalankan peranannya".

Pendapat yang lain dikemukakan oleh Sutarno (2006:68-69), Peranan sebuah perpustakaan adalah bagian tugas pokok yang harus dijalankan di dalam perpustakaan. Peranan tersebut berhubungan dengan keberadaan, tugas dan fungsi perpustakaan, peranan yang dapat dijalankan oleh perpustakaan antara lain:

1. Secara umum perpustakaan merupakan sumber informasi, pendidikan, penelitian, perservasi dan pelestarian khasanah budaya bangsa serta tempat rekreasi yang sehat, murah dan bermanfaat.
2. Perpustakaan merupakan media atau jembatan yang berfungsi menghubungkan antara sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam koleksi perpustakaan dengan penggunaanya.
3. Perpustakaan mempunyai peranan sebagai sarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara sesama pengguna, dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani.
4. Perpustakaan dapat pula berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca, dan budaya baca, kegemaran membaca, kebiasaan membaca, dan budaya membaca, melalui penyediaan berbagai bahan bacaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu apabila tidak ada perpustakaan atau perpustakaan yang ada kurang berperan dengan baik, mungkin anggota masyarakat yang baru membaca, atau sedang membiasakan dari membaca, dan yang membutuhkan sumber bacaan, dapat berkurang secara perlahan-lahan dan hilang semangatnya.
5. Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator, dan

motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuannya dan pengalamannya.

6. Perpustakaan merupakan sarana perubahan, sarana pembangunan, dan sarana kebudayaan umat manusia. Sebab berbagai penemuan sejarah, pemikiran, dan ilmu pengetahuan yang telah ditemukan pada masa yang lalu, yang direkam dalam bentuk tulisan atau bentuk tertentu yang disimpan di perpustakaan.
7. Perpustakaan berperan sebagai lembaga pendidikan nonformal bagi anggota masyarakat dan pengunjung perpustakaan. Mereka dapat belajar secara mandiri (*otodidak*), melakukan penelitian, menggali, memanfaatkan dan mengembangkan sumber informasi dan ilmu pengetahuan. Petugas perpustakaan dapat berperan sebagai pembimbing dan memberikan konsultasi kepada pengguna atau melakukan pendidikan pengguna (*user Education*), dan pembinaan serta menanamkan pemahaman tentang pentingnya perpustakaan bagi orang banyak.
8. Perpustakaan berperan dalam menghimpun dan melestarikan koleksi bahan pustaka agar tetap dalam keadaan baik semua hasil karya umat manusia yang tidak ternilai harganya.
9. Perpustakaan dapat berperan sebagai ukuran (*barometer*) atas kemajuan masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan dan penggunaan perpustakaan. Sebab masyarakat yang sudah maju dapat ditandai dengan adanya perpustakaan yang maju pula, sebaliknya masyarakat yang sedang berkembang biasanya belum memiliki perpustakaan yang memadai dan representatif.
10. Secara tidak langsung, perpustakaan yang berfungsi dan telah dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, dapat ikut berperan dalam mengurangi dan mencegah kenakalan remaja seperti tawuran, penyalahgunaan obat-obat terlarang, dan tidak indiscipliner.

Pendapat lain dikemukakan oleh Sumarno (2006:55), menjelaskan ada beberapa peranan yang dapat dijalankan oleh perpustakaan, diantaranya:

1. Perpustakaan merupakan media atau jembatan yang menghubungkan sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung di dalam

koleksi perpustakaan dengan para penggunanya.

2. Perpustakaan mempunyai peranan sebagai sarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara semua pengguna, dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayaninya.
3. Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan.
4. Perpustakaan dapat berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca, kegemaran membaca, kebiasaan membaca, dan budaya baca, melalui penyediaan berbagai bahan bacaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.
5. Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai sarana perubahan, sarana pengembangan dan sarana pembangunan kebudayaan manusia.
6. Perpustakaan berperan sebagai lembaga pendidikan nonformal bagi anggota masyarakat dan pengunjung perpustakaan.

Pendapat-pendapat dan hasil penelitian di atas pada intinya mengemukakan bahwa peran perpustakaan sangat sentral dalam membina dan menumbuhkan kesadaran membaca dikalangan masyarakat. Dimana perpustakaan umum juga berperan aktif sebagai sarana perubahan, sarana pengembangan dan sarana pembangunan kebudayaan manusia.

2.2 Pengertian Layanan

Dalam *Library and Information Management* (1997:141), "Pelayanan adalah kegiatan dalam suatu perpustakaan atau sumber informasi yang memberikan pelayanan kepada umum". Dengan demikian pelayanan suatu perpustakaan meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna yang harus tersedia di perpustakaan.

Menurut Siagian (1998:274), "Pelayanan adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka". Sedangkan Mursid (1993:116), Pelayanan adalah kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, pada hakekatnya bersifat tidak teraba untuk kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan

koleksi atau jasa lainnya. Dalam menghasilkan jasa pelayanan bisa diperlukan atau tidak diperlukan benda nyata. Seandainya penggunaan benda diperlukan namun hal ini tidak mengandung makna pemindahan hak milik benda tersebut.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa, pelayanan sangat penting diberikan oleh pengguna, karena hal utama yang paling erat hubungannya dengan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Dalam hal tersebut, pelayanan di perpustakaan harus menjadi hal utama yang mendukung kinerja dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

2.2.1 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Menurut Lasa Hs (1995), Layanan perpustakaan terbagi menjadi dua sistem layanan, yaitu:

1. Sistem Pinjam Tertutup (*Closed Access*)

Sistem pinjam tertutup yaitu pengguna tidak dapat mengambil sendiri koleksi buku dari perpustakaan yang ingin di pinjamnya. Caranya adalah pengguna dapat melihat kartu kalatog dan layanan komputerisasi (OPAC) untuk dapat melihat nomor panggil buku dan juga status dari buku yang sudah di pinjam atau belum untuk bisa di ketahui oleh penggunanya, jika ada pengguna dapat memberikan nomor kepada petugas layanan sirkulasi. Kelebihan dari sistem Pinjam Tertutup (*Closed Access*) adalah koleksi selalu berada pada tempatnya. Kekurangannya adalah pengguna kesulitan mencari koleksi alternatif apabila buku yang dipinjamnya tidak ada.

2. Sistem Pinjam Terbuka (*Open Access*)

Sistem pinjam terbuka yaitu pengguna dapat mengambil sendiri buku yang ingin dipinjamnya, jika pengguna yang sudah mengetahui sistem klasifikasi buku, pengguna menuju rak buku dimana posisi buku itu berada. Apabila belum mengerti akan klasifikasi buku, dia dapat menggunakan kartu katalog atau mesin mencari (OPAC) untuk menemukan buku yang ingin dicari atau dapat bertanya langsung kepada pustakawan. Kelebihan sistem ini adalah pengguna dapat memilih sendiri buku yang ingin di carinya sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu pengguna secara tidak langsung belajar akan sistem klasifikasi di perpustakaan. Kekurangannya adalah adanya kemungkinan buku yang ingin

dicari tidak berada di tempatnya, hal ini dikarenakan banyak dari pengguna yang meletakkan buku bukan pada tempatnya.

Menurut buku pedoman penyelenggaraan perpustakaan umum (1999:38-42), mengenai layanan-layanan yang dikembangkan oleh perpustakaan umum, yaitu:

1. Layanan Informasi

Perpustakaan umum harus dapat menyediakan dan memberikan informasi-informasi yang diperlukan masyarakat. Informasi perpustakaan disiapkan dari berbagai sumber yang jelas, diakui kebenarannya, valid, realibel, dan faktual sehingga dapat dipercaya dan dipergunakan dengan baik. Perpustakaan umum harus dapat menjauhkan diri dari informasi yang tidak benar, direkayasa atau menyesatkan.

2. Layanan Penelitian

Layanan ini diberikan untuk para peneliti yang membutuhkan sumber informasi di perpustakaan dengan mudah dan cepat memperolehnya atas bantuan staf perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan harus menyediakan sumber-sumber yang akurat, terbaru serta terseleksi agar para peneliti mendapatkan sebuah hasil yang memuaskan.

3. Layanan Rekreasi

Sebuah perpustakaan umum harus dapat menyediakan bacaan fiksi, cerita, majalah, surat kabar, dan terbitan lainnya dengan maksud memberikan pelayanan yang bersifat kejiwaan (batin). Dengan pelayanan ini pengunjung dapat memperoleh rasa senang dan puas.

4. Layanan Sirkulasi

Layanan ini merupakan kegiatan yang melayani pengguna jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka (buku) beserta penyelesaian administrasi. Koleksi perpustakaan yang dapat dipinjam untuk dibaca keluar pada umumnya adalah koleksi umum atau bukan koleksi-koleksi referensi. Layanan sirkulasi ini biasanya diberikan kepada pengguna perpustakaan yang sudah menjadi anggota perpustakaan.

5. Layanan Referensi

Layanan referensi atau rujukan merupakan kegiatan layanan yang memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk cepat atau memberikan bimbingan penggunaan sumber rujukan. Contoh bahan pustaka referensi adalah kamus, ensiklopedia, almanak, direktori, buku pedoman dan petunjuk, dan buku tahunan. Sebagian besar perpustakaan tidak meminjamkan untuk dibawa keluar koleksi referensi ini, biasanya koleksi-koleksi ini hanya dapat dibaca di tempat serta di *foto copy* hanya pada halaman tertentu saja.

6. Layanan Penelusuran Literatur

Adalah kegiatan mencari atau menentukan kembali semua kepustakaan yang pernah terbit atau pernah ada mengenai suatu bidang tertentu.

7. Layanan Bimbingan Pengguna

Perpustakaan umum harus memberikan panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada pengguna perpustakaan yang sangat bervariasi khususnya pada pengguna yang baru. Hal ini dilakukan agar:

- a) pengguna dapat mengenal dan memahami serta menggunakan sistem yang berlaku di perpustakaan
- b) menggunakan saran temu kembali informasi yang tersedia dapat dengan cepat dan tepat menemukan apa yang diperlukan, tanpa membuang waktu, tidak menemui kesulitan atau hambatan
- c) memperluas penggunaan koleksi oleh pengunjung
- d) mengembangkan citra perpustakaan sebagai bagian dari lembaga pendidikan.

8. Membuat Analisis Kepustakaan

Analisis kepustakaan adalah kegiatan membuat karangan/tulisan baru yang diperoleh dengan jalan mengkaji dan mensarikan kepustakaan yang ada tentang suatu bidang tertentu untuk keperluan pengguna perpustakaan atau perpustakaan lainnya. Pekerjaan ini biasanya dilakukan oleh mereka yang memiliki keahlian atau oleh seorang pustakawan senior.

9. Layanan Khusus Perpustakaan Umum Diantaranya:

- a) Layanan anak dan permainan anak yang menyediakan berbagai jenis pustaka atau permainan untuk mengembangkan daya kreativitas, imajinasi,

motivasi, dan kemampuan berpikir serta keingintahuan yang dirangsang melalui koleksi tersebut.

- b) Layanan mendongeng (*story telling*) yang berguna untuk menarik pengunjung anak-anak, dan ikut melestarikan budaya mendongeng. Sumber cerita dapat diambil dari buku-buku di perpustakaan atau sumber yang lain.
- c) Layanan khusus Perpustakaan Umum Daerah yang memberikan pelayanan untuk koleksi-koleksi dari suatu daerah yang meliputi kebudayaan, sejarah, serta kehidupan masyarakat tertentu.
- d) Layanan-layanan bagi suatu masyarakat khusus seperti memberikan layanan bagi para penderita cacat dengan menyediakan buku-buku dengan huruf braille. Selain itu masyarakat yang memiliki keterbatasan bahasa dengan memberikan layanan penerjemah.

2.2.2 Kualitas Layanan di Perpustakaan

Menurut Supranto (2001:228), "Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik". Sedangkan menurut *American Society for Quality Control* dalam Lupiyoadi (2001:144), "Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-karakteristik dari suatu koleksi atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat relatif".

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2005:59), "Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna". Berdasarkan pendapat di atas kualitas pelayanan merupakan keunggulan dari suatu jasa yang diharapkan oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan para pengguna jasa tersebut.

Menurut Dwijati (2006:58), Perpustakaan dikatakan baik jika perpustakaan memiliki beberapa kriteria antara lain adalah:

- 1) Koleksi yang relevan, aktual dan akurat.
- 2) Tenaga yang berkualitas dan profesional.
- 3) Sistem pelayanan yang cepat dan tepat.

- 4) Didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.
- 5) Perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya.

Menurut Ari (2001:3), “Staf perpustakaan bagian pelayanan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dituntut untuk ramah, sopan, tekun dan tidak cepat bosan, siap memberi jawaban atas semua pertanyaan pengunjung perpustakaan atau jika perlu memberikan jalan keluar (membimbing dan mengarahkan)”. Selanjutnya, staf perpustakaan juga menguasai koleksi, baik jenis maupun letaknya dan berpengetahuan luas, terakhir staf perpustakaan harus berminat dan berusaha untuk selalu menambah ilmu dalam bidangnya.

Menurut Nasution (2004:47), “Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan”. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah daripada harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten.

2.3 Pengguna Perpustakaan

Pengguna perpustakaan adalah seseorang atau sekelompok orang yang datang ke perpustakaan atas dasar kebutuhan informasi yang diperlukan dalam memecahkan masalah yang sedang dihadapi.

Menurut Lupiyoadi (2001:143), Pengguna adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu koleksi atau mendapatkan suatu jasa dan membayar koleksi atau jasa tersebut. Pengguna perpustakaan yang merasa puas akan pelayanan yang diterimanya akan selalu menggunakan perpustakaan secara berulang karena ingin memenuhi kebutuhan yang diinginkan untuk tercapainya kepuasan.

Menurut Proboyekti (2008:3), “Pengguna perpustakaan terdiri dari dua jenis yaitu pengguna yang sudah menggunakan perpustakaan dan pengguna

yang berpotensi menggunakan perpustakaan”.

Menurut Sulisty Basuki (1991:201), Pengguna dapat dibedakan sebagai pengguna yang aktif dan yang tidak aktif. Dalam istilah yang lebih luas pengguna dapat dikatakan sebagai orang yang berhubungan dengan perpustakaan, baik langsung maupun tidak langsung dalam rangka mencari informasi yang dibutuhkan. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna perpustakaan adalah seseorang yang datang ke perpustakaan dan memerlukan informasi dengan menggunakan jasa perpustakaan.

2.3.1 Kepuasan Pengguna

Menurut Rangkuti (2006:35), Ada hal yang perlu diperhatikan dalam kepuasan pengguna, antara lain:

a) Persepsi ketidak layakan

Penentuan tingkat kepentingan dan kebutuhan pengguna dapat di ketahui dengan cara riset. Namun manajemen menganggap tingkat kebutuhan pengguna tersebut adalah perpustakaan. Agar tingkat kepentingan dan kebutuhan pengguna dapat terpenuhi perpustakaan perlu memperkecil semua kesenjangan antara tingkat kepentingan dan kebutuhan pengguna secara kreatif dan inovatif.

b) Standarisasi tugas yang tidak memadai

Implementasi persepsi manajemen ke dalam standar kualitas pelayanan sangat tergantung pada sejauh mana tugas yang dilakukan dapat distandarisasikan. Standarisasi dapat dilakukan apabila tugas tersebut bersifat rutin, namun sulit dilakukan jika tugas tersebut di tujukan untuk melayani kebutuhan individual. Keberhasilan standarisasi sangat tergantung pada:

- Penggantian tenaga manusia dengan perangkat keras komputer.
- Perbaikan cara kerja dengan perangkat lunak (*Software*).
- Gabungan keduanya.

c) Ketiadaan sasaran

Penetapan sasaran sangat dibutuhkan sebagai pengaruh sehingga seluruh pegawai dapat menyampaikan pelayan yang berkualitas secara konsisten. Agar sasaran dapat berfungsi dengan baik, haruslah memiliki karakteristik berikut: memenuhi tingkat kepentingan pengguna, spesifik, terukur, dan diterima oleh

semua karyawan.

Menurut Purnomowati (2000:61-67), Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seorang atau kelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Menurut Sumarno (2003:156), Merumuskan kepuasan kemudian membandingkan antara harapan dan kenyataan sebagai berikut:

1. Jika harapan < kenyataan, maka sangat puas.
2. Jika harapan = kenyataan, maka puas.
3. Jika harapan > kenyataan, maka tidak puas.

Menurut Tjiptono (2005:146), “Kepuasan pengguna merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pengguna”.

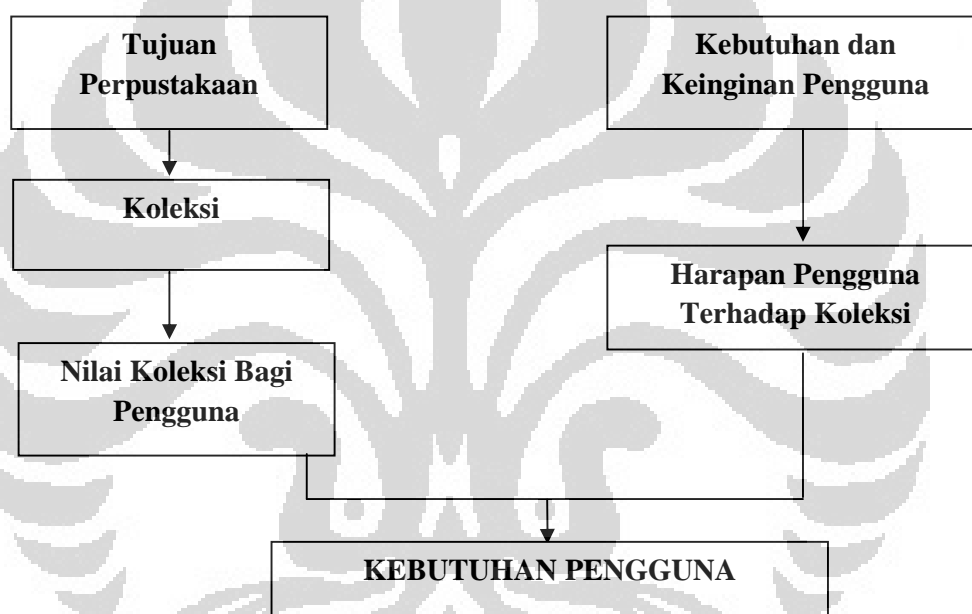
Sedangkan Kotler (1997:52), “Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya”.

Dari pendapat tersebut di atas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan pengguna yakni harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Pengguna akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan yang mereka dapatkan sesuai dengan yang diharapkannya. Selain itu, menurut Gerson (2002:3), “Kepuasan pengguna adalah persepsi pengguna bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui”. Menurut Lupiyoadi (2001:195), Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian yang diberikan oleh konsumen setelah menggunakan jasa. Penilaian kepuasan dilakukan oleh konsumen mengacu pada penilaian tentang seluruh pengalamannya selama menjadi pengguna jasa.

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas koleksi (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, kebutuhan

pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Memujudkan 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 citra baik bagi perpustakaan. Penolakan terhadap salah satu faktor tersebut merupakan indikasi tidak adanya kepuasan pada pengguna perpustakaan.

Konsep kebutuhan pengguna dapat dijelaskan pada gambar di bawah:



Gambar di atas merupakan Konsep kebutuhan Pengguna bersumber Fandy, Tjiptono (2000).

Pada bagan tersebut ditunjukkan dari kebutuhan pengguna, hal utama yang harus dilihat tujuan dari sebuah perpustakaan untuk bisa menyediakan koleksi-koleksi serta fasilitas yang berkualitas sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan. Kemudian dilanjutkan dengan nilai koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna yang kemungkinan besar menjadi faktor pendukung untuk memberikan layanan yang baik dan efisien. Koleksi dari perpustakaan yaitu barang dan jasa untuk mendukung pelayanan di perpustakaan tersebut, karena kebutuhan dan keinginan pengguna merupakan poin penting dalam mendukung

layanan di perpustakaan. Kualitas suatu koleksi perpustakaan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan penggunanya, yaitu kualitas untuk memberikan masukan kepada pengguna untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan perpustakaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perpustakaan untuk memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan pengguna. Dengan adanya hubungan tersebut, memungkinkan perpustakaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada tahap selanjutnya kepuasan pengguna dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pengguna yang memberikan kualitas layanan yang memuaskan.

Dari tabel yang ditetapkan di atas, kebutuhan dari pengguna tergantung pada koleksi atau jasa layanan yang di berikan. Kepuasan pengguna kadang kala menjadi kendala yang sangat signifikan dalam pengaruh pengembangan perpustakaan yang tidak sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

2.3.2 Manfaat Kepuasan Pengguna

Setiap pengguna atau pengguna jasa perpustakaan perlu diperhatikan kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna atau pengguna jasa tersebut sehingga akan memberikan manfaat bagi perpustakaan. Menurut Tjiptono (2005:102), Terdapat beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pengguna, antara lain:

- Hubungan antara perpustakaan dengan penggunanya menjadi harmonis.
- Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- Mendorong terciptanya loyalitas pengguna.
- Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perpustakaan.
- Reputasi perpustakaan menjadi baik di mata pengguna.
- Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Menurut Wiyanto (2005:8), Kepuasan pengguna memberikan beberapa kegunaan, antara lain:

- Meningkatkan jumlah pengguna.
- Memperbaiki citra perpustakaan.

- Mendorong terciptanya loyalitas pengguna.
- Terciptanya hubungan yang harmonis antara perpustakaan dan pengguna

Menurut Lee (2007:3), Kepuasan pengguna sepenuhnya dapat dibedakan pada beberapa taraf, yaitu:

- Memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pengguna.
- Memenuhi harapan pengguna dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali lagi.
- Melakukan lebih dari apa yang diharapkan pengguna.
- Bersikap sopan dan ramah kepada pengguna

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna secara total terdiri atas tiga taraf yaitu memenuhi kebutuhan pengguna, memenuhi harapan pengguna sehingga kembali lagi dan memenuhi apa yang dibutuhkan pengguna perpustakaan.

2.3.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2001:158), Untuk menentukan kepuasan pengguna, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perpustakaan, yaitu:

1. Kualitas koleksi

Pengguna akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa koleksi yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

3. Emosional

Pengguna akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum dengannya bila menggunakan koleksi dengan merek tertentu sehingga menimbulkan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari koleksi tetapi nilai sosial atau *self esteem* yang membuat pengguna menjadi puas terhadap merek tertentu.

4. Harga

Koleksi yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang relatif tinggi kepada penggunanya sehingga menimbulkan kepuasan.

5. Biaya

Pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu koleksi atau jasa cenderung puas terhadap koleksi atau jasa itu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sutardji dan Maulidyah (2006: 33), Terdapat beberapa faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu:

1. Sistem Layanan

Sistem layanan yang diterapkan di dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunanya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi.

2. Biaya

Dalam memberikan layanan kepada penggunanya, ada beberapa pelayanan yang diharuskan untuk membayarnya jika pengguna ingin menikmati pelayanan tersebut. Mereka beranggapan bahwa kepuasan dalam memperoleh informasi yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan harga yang dibayarkan.

3. Kemudahan Memperoleh Informasi

Sarana yang diberikan dan disediakan di perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna

4. Kecepatan Memperoleh Informasi

Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan

5. Pelayanan Pemberian Informasi

Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan

yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.

Dalam pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yang ada di perpustakaan harus melihat dari faktor-faktor yang mengenai pemberian layanan, kecepatan memperoleh informasi, biaya, dan lainnya.

2.3.4 Metode Dalam Penghitungan Pendapat Pengguna

Ada beberapa hal yang harus dilihat dalam penghitungan pendapat pengguna di perpustakaan, karena pada bagian ini sangatlah penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien, dan efektif. Apabila dalam kenyataannya pengguna tidak puas dengan terhadap suatu layanan di perpustakaan maka dapat dikatakan pelayanan di perpustakaan tersebut tidak efektif dan juga efisien. Ada beberapa metode dalam menghitung pendapat pengguna, untuk bisa mencapai tujuannya yaitu sebagai perpustakaan yang memberikan unit pelayanan yang cukup baik, efektif, dan juga efisien.

Menurut Kotler (1997:38), Metode untuk mengukur kepuasan pengguna, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pengguna. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pengguna dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos. Di negara maju terdapat layanan telepon bebas atau pesan singkat. Kemajuan teknologi ini sangat berarti dalam memahami kepuasan pengguna.

2. Survei kepuasan pengguna

Banyak metode survey yang digunakan untuk memahami kebutuhan pengguna. Survei tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survey bisa dilakukan oleh internal perpustakaan, atau menyewa konsultan biro jasa yang khusus menangani tentang survey kepuasan pengguna. Beberapa metode survey kepuasan pengguna antara lain:

direct reported satisfaction, derived dissatisfaction, problem analysis dan important-performance analysis.

3. *Ghost shopping*

Metode ini dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna dan harus dijaga identitasnya. *Ghost shoppers* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, dirasakan olehnya dan perilaku, sikap dan tatacara petugas perpustakaan dalam menjalankan profesinya. Metode ini biayanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *Ghost shoppers* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

4. Analisis kehilangan pengguna (*lost customer analysis*)

Pimpinan perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengunjung. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pengguna rutin perpustakaan, bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.

Menurut Sumarno (2003), Untuk dapat mengetahui pengukuran kepuasan terhadap pengguna, bisa dilihat dari beberapa aspek yaitu: lebih memuaskan atau lebih baik dapat diukur dari :

1. Profil pegawai mencerminkan sikap senang, peka, ikhlas, tulus melayani.
2. Kualitas yang tercermin dalam ketepatan dengan spesifikasi khas nilai (manfaat, kegunaan) kelengkapan komponen, ukuran (model, desain).
3. Kemudahan mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki.
4. Kewajaran biaya yang dikeluarkan (harga), saat diterima, biaya operasi, pemeliharaan, perbaikan.
5. Kenyamanan.
6. Penggunaan bahasa yang baik di dalam melayani penggunanya.
7. Keamanan.

2.3.5 Dimensi Kualitas Layanan di Perpustakaan

Menurut Zethmal, Parasuraman dan Berry (1988:148), Pelayanan prima adalah pelayanan yang berkualitas. Penilaian kualitas pelayanan

menurut konsumen didasari pada 5 indikator yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Kelima indikator tersebut dijadikan 5 dimensi untuk mengukur dan menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perpustakaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
2. *Responsivenees*, atau daya tanggap yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengguna, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
3. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna kepada perpustakaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
4. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pengguna dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perpustakaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna, memahami kebutuhan pengguna secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna.
5. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Di dalam bukti fisik meliputi 2 aspek, yaitu:

1) Kelengkapan Koleksi

Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong masyarakat berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Survey di empat perpustakaan universitas terkemuka di Australia menunjukkan dari 40 item harapan terhadap layanan perpustakaan, koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna menempati urutan ketiga. Peran bagian pengembangan koleksi sangat penting untuk memajukan perpustakaan.

2) Perpustakaan sebagai tempat

a) Kenyamanan

Sebagian besar orang jika ditanya mengenai perpustakaan, maka jawabannya biasanya tempat menyimpan buku. *Positioning* perpustakaan sebagai tempat buku atau gudang buku masih kuat tertancap dibenak pikiran masyarakat. Lebih ironis lagi gedung perpustakaan dipersepsikan kotor, tua, berdebu dan statis. Fasilitas dan kegunaan perpustakaan yang lain menjadi tidak berarti. Pendapat seperti di atas harus segera diluruskan. Tempat yang nyaman, teduh, bersih dan membuat betah merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Gedung perpustakaan juga harus lebih dinamis dalam merespon aktifitas pegawai dalam melayani pengguna, maupun kebutuhan tambahan pengguna. Ruang dan aktifitas tambahan di luar kegiatan utama kepastakawanan tersebut.

b) Papan petunjuk

Denah dimana perpustakaan berada, penting diberikan. Petunjuk arah ditempatkan di lokasi yang strategis sehingga pengguna mudah menemukannya. Denah di dalam gedung juga perlu diperhatikan, apalagi biasanya gedung perpustakaan memiliki banyak lantai. Kemudahan pengguna mendapatkan yang dibutuhkan sangat membantu kenyamanan pengguna.

c) Pengaturan ruangan

Ruangan yang tertata baik dan fungsional akan memudahkan pegawai maupun pengunjung dalam memenuhi kebutuhannya. Pengaturan ruangan yang baik sangat mempengaruhi tingkat intensitas kunjungan pengguna. Penggunaan konsultan disain interior maupun eksterior dalam derajat tertentu jauh lebih efektif dan efisien.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Best (1982:119), Metode penelitian deskriptif adalah satu jenis metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Menurut West (1982:175), Penelitian deskriptif juga sering disebut noneksperimen, karena pada penelitian ini peneliti tidak melakukan kontrol dan manipulasi variabel penelitian. Dengan penelitian metode deskriptif, memungkinkan peneliti untuk melakukan hubungan antar variabel, menguji hipotesis, mengembangkan generalisasi, dan mengembangkan teori yang memiliki *Validitas Universal*. Menurut Cholid, Narbuko dan Abu, Achmadi (2000:44), Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi.

Jika dilihat dari teknik pengumpulan datanya, penelitian ini merupakan penelitian survey, yaitu penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Menurut Prasetyo dan Janna (2006), Penelitian survey adalah suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur atau sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Data penelitian dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili keseluruhan populasi. Menurut Amirin (1990:36), Subyek penelitian adalah sumber tempat peneliti, untuk dapat memperoleh keterangan atau orang yang ingin kita ketahui perilaku atau sifat tabiatnya, sedangkan objek penelitian informasi apa yang ingin kita ketahui dari sumber tersebut. Subyek penelitian ini adalah pengguna Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi dan di dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

3.2 Populasi dan Sampel

Menurut Gay (1987:102), Populasi merupakan kelompok tertentu dari sesuatu (orang, benda, peristiwa, dan sebagainya) yang dipilih oleh peneliti yang hasil studinya atau penelitiannya dapat digeneralisasikan terhadap kelompok tersebut. Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi memiliki tingkat populasi yang cukup banyak untuk bisa dijadikan data yang efektif dalam menghitung persentase pendapat pengguna terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

Menurut Arikunto (2006:131), Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Menurut Mardalis (2009:55), Sampel adalah contoh, yaitu sebagian dari seluruh individu yang menjadi objek penelitian. Jadi sampel adalah contoh yang diambil dari sebagian populasi penelitian yang dapat mewakili populasi. Walaupun yang diteliti adalah sampel, tetapi hasil penelitian atau kesimpulan penelitian berlaku untuk populasi atau kesimpulan penelitian digeneralisasikan terhadap populasi. Pengertian menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian dari sampel sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi. Menurut Cooper dan Emory (1995:267), Akurasi atau ketepatan, yaitu tingkat ketidakadaan “bias” (kekeliruan) dalam sample. Dengan kata lain makin sedikit tingkat kekeliruan yang ada dalam sampel, makin akurat sampel tersebut. Tolak ukur adanya “bias” atau kekeliruan adalah populasi. Menyebutkan bahwa “*there is no systematic variance*” yang maksudnya adalah tidak ada keragaman pengukuran yang disebabkan karena pengaruh yang diketahui atau tidak diketahui, yang menyebabkan nilai cenderung mengarah pada satu titik tertentu.

3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Secara umum, ada dua jenis teknik pengambilan sampel yaitu, sampel acak atau *random sampling/probability sampling*, dan sampel tidak acak atau *nonrandom sampling/nonprobability sampling*. Menurut Hasan, Mustafa (2000), Pengertian *random sampling* adalah cara pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk diambil kepada setiap elemen populasi. Sedangkan yang dimaksud dengan *nonrandom sampling* atau *nonprobability sampling*, setiap

elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel.

Dua jenis teknik pengambilan sampel di atas mempunyai tujuan yang berbeda. Jika peneliti ingin hasil penelitiannya bisa dijadikan ukuran untuk mengestimasi populasi, atau istilahnya adalah dengan melakukan generalisasi maka seharusnya sampel representatif dan diambil secara acak. Namun jika peneliti tidak mempunyai kemauan melakukan generalisasi hasil penelitian maka sampel bisa diambil secara tidak acak. Sampel tidak acak biasanya juga diambil jika peneliti tidak mempunyai data pasti tentang ukuran populasi dan informasi lengkap tentang setiap elemen populasi.

Dari beberapa teknik pengambilan sampling di atas, penulis ingin menggunakan metode *accidental sample* dengan menentukan kuota sampling, yaitu teknik sampel ini adalah bentuk dari sampel distratifikasikan secara proposional, namun tidak dipilih secara acak melainkan secara kebetulan saja. Untuk bisa menentukan sampel dari populasi yang cukup besar, maka metode yang tepat digunakan adalah dengan perhitungan rumus: Slovin (Sevilla,1993) sebagai berikut:

$$n = N/(1+Ne^2)$$

Keterangan :

n = Besaran Sampel

N= Besaran Populasi

e = Nilai Kritis (Batas Ketelitian)

Cara penghitungan jumlah populasi (anggota perpustakaan) yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah anggota yang terdaftar dari bulan Januari sampai bulan April tahun 2012 sebanyak 345 orang. Dengan menggunakan rumus *Slovin* (Sevilla,1993) di atas, maka cara penghitungan yang tepat adalah sebagai berikut :

$$n = N/(1 + Ne^2)$$

$$n = 345/(1+345 \times 0.01)$$

$$n = 77,5280 \quad \rightarrow 77 \text{ responden}$$

Jadi, data yang dihasilkan untuk bisa menyebarkan angket kuesioner kepada responden sebanyak 77 orang. Hasil penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada responden. Peneliti menentukan sampel sebanyak 77 responden, dari hasil kuesioner yang disebar dikembalikan dengan jumlah yang sama yaitu sebanyak 77 responden (100%). Setelah data yang didapatkan dari penyebaran kuesioner, peneliti melakukan pengolahan dan penyuntingan data kuesioner, dan data yang dihasilkan dari penyuntingan tersebut terdapat 27 (35,04%) data responden yang tidak valid atau tidak bisa diolah, karena data tersebut dinyatakan rusak atau lembaran-lembaran kuesioner ada yang hilang. Hasil data yang valid dan bisa diolah sebanyak 50 responden (64,93%). Menurut teori Roscoe (1992: 253), Ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah dengan penyebaran angket kuesioner, karena kuesioner merupakan teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan atau dengan pernyataan yang tertulis kepada responden untuk bisa dijawab dengan tepat. Menurut Sugiyono (2008), Teknik pengumpulan data kuesioner merupakan teknik yang tepat digunakan karena perhitungan dalam jumlah yang sangat banyak tetapi tetap pada arah dan tujuan yang benar dan memiliki hasil yang akurat karena terbukti kebenarannya. Di dalam kuesioner bisa digunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka maupun tertutup, dapat diberikan kepada responden secara langsung, bisa melalui pos, ataupun dengan cara *online*, karena data kuesioner diharapkan bisa menjadi data yang primer digunakan untuk membantu dalam hal penelitian dengan metode kuantitatif. Dalam teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti mengenai survei pendapat pengguna, maka metode kuesioner sudah terhitung baik apabila jumlah populasi di perpustakaan tersebut sudah terbilang banyak. Pengguna dalam pengumpulan data disini adalah masyarakat umum khususnya di daerah Kabupaten Sukabumi. Dengan adanya data kuesioner tersebut peneliti sudah dapat melihat hasil yang primer, dibantu dengan wawancara, observasi untuk menunjang keakuratannya.

3.5 Pengolahan Data

Langkah selanjutnya dalam penelitian adalah pengolahan data, setelah peneliti selesai mengumpulkan kuesioner dan observasi secara langsung. Dalam tahap ini diharapkan tujuan dari pengolahan data bisa lebih disederhanakan dengan membuat tabulasi data dalam arti data yang dikumpulkan disederhanakan format atau strukturnya, sehingga nanti memudahkan dan mempercepat analisis data (Cholid Narbuko, 2000:78).

3.5.1 Editing

Data kuesioner yang terkumpul kemudian diperiksa kelengkapannya, hal yang harus diperhatikan antara lain :

- a) Kelengkapan jawaban
- b) Keterbacaan tulisan
- c) Kejelasan makna jawaban
- d) Kesesuaian jawaban
- e) Relevansi jawaban
- f) Keceragaman satuan data

3.5.2 Koding

Yang dimaksudkan dengan koding adalah mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori-kategori. Biasanya klasifikasi dilakukan dengan cara memberi tanda atau kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban.

Dari perhitungan nilai atas jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden, diharapkan hasil yang ingin dicapai oleh seorang peneliti bisa menjadi data yang primer, tanpa harus mewawancara atau menduga-duga. Karena pada initinya Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi sudah bisa menarik minat pengunjung (pengguna) untuk mau menggunakan perpustakaan sebagai saran untuk bisa memanfaatkan layanan yang ada.

3.5.3 Tabulasi

Pekerjaan tabulasi adalah pekerjaan membuat tabel. Jawaban-jawaban yang sudah diberi kode kategori jawaban kemudian dimasukan ke dalam tabel. Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan

ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Data yang sudah melalui proses penyuntingan kemudian dihitung frekuensi datanya, peneliti ingin menggunakan dua penghitungan yaitu dengan persentasi dan penilaian (Hasan, 2006:29).

3.6 Analisis Data

Analisis data dalam terhadap layanan di perpustakaan dilakukan dengan pengolahan data yang dilakukan dalam penyebaran keusioner kepada responden, dari data yang diperoleh tersebut kemudian hasil dari pengumpulan data tersebut bisa dilihat dan peneliti mengetahui gambaran mengenai penilaian Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi sudah efektif atau belum. Di dalam pendekatan analisis yang digunakan peneliti ingin menggunakan analisis deskriptif, yaitu analisis yang menjabarkan hasil data yang disebarkan melalui keusioner dan kemudian diolah menjadi data yang primer untuk dapat mengetahui hasil akhir data dari survei pendapat pengguna terhadap layanan perpustakaan. Analisis deskriptif dimaksudkan untuk membuat data menjadi lebih bermakna dan komunikatif sehingga dapat memperjelas suatu fenomena yang mudah untuk bisa dipahami. Langkah-langkah yang bisa dilakukan dalam analisis data yaitu :

1. Menghitung persentase data yang telah dimasukan ke dalam tabel untuk bisa diukur dan kemudian diolah sesuai dengan jawaban dari isian kuesioner. Pada penghitungan ini dilakukan berdasarkan survei pendapat pengguna terhadap lima dimesi utama pada kualitas layanan yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Data tersebut dihasilkan dari lima dimensi yang sesuai dengan kategori yang diperoleh untuk bisa mendapatkan keakuratan yang baik pada penghitungan survei pendapat pengguna terhadap layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Pada penghitungan data yang dilakukan, peneliti menggunakan program yang ada di komputer yaitu program microsoft excel, yang dimaksudkan untuk memudahkan dalam penghitungan datanya.

$$P = F/N \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Jumlah Frekuensi

N = Jumlah Sampel

% = Persentase

2. Kemudian setelah data diolah dengan teknik persentase, untuk mempermudah penarikan kesimpulan terlebih dahulu diadakan penafsiran dan interpretasi berdasarkan golongan persentase yaitu sebagai berikut:

0%	= Tak seorangpun memberikan jawaban
1% - 24%	= Sebagian kecil
25% - 49%	= Hampir setengah
50%	= Setengahnya
51% - 74%	= Lebih dari setengah
75% - 99%	= Hampir seluruhnya atau sebagian besar
100%	= Seluruhnya (Nana Sudjana, 2000:45).

Dengan pedoman kepada perhitungan diatas, maka setiap jawaban yang diperoleh dapat diketahui persentasenya dan akan mempermudah menafsirkan data dalam penelitian ini. Penafsiran data persentase dari jawaban yang telah diberikan responden, kemudian hasilnya dianalisis berdasarkan teori dan konsep maupun hasil temuan yang ada dan relevan dengan penelitian ini.

3. Setelah data diolah dan diinterpretasikan kedalam penafsiran, kemudian hasil persentase dapat ditarik kesimpulan dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsibility*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*), dengan membandingkan hasil terbesar yang didapat dari masing-masing kategori dari lima dimensi tersebut, dan hasil terbesar akan dijadikan kesimpulan dari dimensi yang telah ditentukan.

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Profil Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi pertama kali didirikan pada tanggal 25 Agustus 1982 berdasarkan SK.Walikota Kotamadya DT.II Sukabumi No.021.9/94/1982 bertempat di Gedung Juang 45. Selanjutnya berdasarkan Peraturan Daerah Kotamadya DT.II Sukabumi No.06 Tahun 1990 perpustakaan umum Kabupaten Sukabumi mempunyai status unit pelaksana teknis (UPT) pada Dinas P dan K Pada tahun 1995 berdasarkan SK.Mendagri No.061 6-256 tahun 1995 tentang pembentukan 75 perpustakaan umum Kabupaten atau Kotamadya, perpustakaan umum Kabupaten DT.II Sukabumi berubah status menjadi UPD (Unit Pelaksana Daerah). Sejak diberlakukannya otonomi daerah dan dikeluarkannya Peraturan Daerah No.17 Tahun 2000 tentang pembentukan dan susunan organisasi perangkat daerah dan sekretariat DPRD Kota Sukabumi, perpustakaan umum Kabupaten Sukabumi berubah status dari UPD menjadi kantor. Kondisi Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi pada masa lalu dapat digambarkan sebagai berikut :

Pada tahun 1995 perpustakaan umum masih menempati Gedung Juang 45, dengan koleksi buku perpustakaan berjumlah 9.819 judul dengan jumlah buku keseluruhan hanya mencapai 14.857 exemplar jauh daripada memadai. Sedangkan prosentase pengunjung perpustakaan sebagai tolak ukur minat baca masyarakat terdiri 60% anak sekolah, 20% mahasiswa dan 20% masyarakat umum. Berdasarkan kepada kenyataan serta mengingat masyarakat kota yang agamis pada tanggal 17 Mei 1995 diresmikan Gedung Pusat Kajian Islam dilengkapi dengan Perpustakaan Islam, sekarang dikelola oleh kantor perpustakaan umum. Disamping itu secara bertahap Pemerintah Kota Sukabumi membangun perpustakaan umum yang lebih memenuhi syarat dengan fasilitas penunjang yang cukup memadai di Pusat kota Pemerintahan dan Pendidikan, mudah dan dapat dijangkau oleh masyarakat Kota atau kabupaten sekitarnya.

Kondisi Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi saat ini dalam upaya meningkatkan daya guna sumber informasi untuk kepentingan pengguna

perpustakaan menggunakan sistem pelayanan terbuka (*opened access*) dimana setiap pengunjung atau pembaca diberikan keleluasaan untuk memilih dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkan. Koleksi buku yang ada di perpustakaan umum daerah saat ini berjumlah 47.329 eksemplar, 28.277 judul dikelompokkan dengan menggunakan sistem DDC (*Dewey Decimal Classification*).

4.1.1 Visi

Melihat fungsi kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi yang tercantum dalam Keputusan Walikota No.27 Tahun 2004 tentang kedudukan, fungsi dan tata kerja kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, perpustakaan mempunyai potensi yang strategis dalam upaya turut serta mewujudkan Visi Kota Sukabumi yaitu “Terwujudnya Kota Sukabumi sebagai Pusat Pelayanan Berkualitas Bidang Pendidikan Kesehatan dan Perdagangan Di Jawa Barat Berlandaskan Iman dan Taqwa”. Dimana Kota Sukabumi ingin mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, dalam hal ini kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi menunjang dengan cara menyediakan koleksi bahan pustaka yang berhubungan dengan pendidikan, perekonomian, perdagangan dan kesehatan.

Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi dengan keberadaannya sekarang, dirasakan sangat dibutuhkan masyarakat kota Sukabumi. Ini dilihat dengan terus bertambahnya jumlah anggota dan pengunjung yang datang ke Perpustakaan. Ditambah pula dengan terus berkembangnya sarana pendidikan di Kota Sukabumi yang setiap tahunnya jumlah pendidikan tinggi terus bertambah. Dengan pesatnya perkembangan sarana pendidikan, Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi tidak tinggal diam dengan berupaya selalu meningkatkan kualitas maupun kuantitas dalam segala hal, misalnya saja kualitas sumber daya manusia, kualitas koleksi bahan pustaka maupun kuantitas koleksinya. Perpustakaan Umum terus berupaya mengikuti perkembangan dengan selalu melengkapi koleksi yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan perkembangan yang terus menggeliat, Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi merasa terpacu untuk dapat mewujudkan suatu pusat

informasi, dimana masyarakat dapat mendapatkan segala bentuk informasi yang mereka butuhkan dengan cepat, tepat dan akurat. Oleh karena itu Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi dalam menyusun perencanaan kegiatan untuk mencapai tujuannya, mempunyai visi sebagai berikut :

“Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi sebagai Pusat Pelayanan Pustaka sehingga menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, Cerdas dan sejahtera”.

4.1.2 Misi

Untuk dapat mewujudkan visi di Tahun 2013 Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi telah menetapkan misi sebagai langkah atau jalan untuk mencapai tujuan instansi. Misi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah : “Meningkatkan Minat Baca Masyarakat”.

4.1.3 Jenis Layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi memberikan berbagai macam layanan informasi, yaitu:

1. Layanan Sirkulasi.
2. Layanan Referensi.
3. Layanan Ruang Baca Umum.
4. Layanan Majalah dan Surat Kabar.
5. Layanan Bercerita/Story Telling.
6. Layanan Mainan Anak.
7. Layanan Baca Anak dan Bimbingan Baca.
8. Layanan Audiovisual Atau Pemutaran Film.
9. Layanan Ruang Diskusi.
10. Layanan Sanggar Lukis Dan Bercerita Untuk Anak.
11. Layanan Internet Dan Komputer.
12. Layanan Paket Kotak Buku Pustaka.
13. Layanan Unit Pelayanan Perpustakaan (UPP) Kec.Surade.
14. Layanan Unit Pelayanan Perpustakaan (UPP) Kec.Pelabuhan Ratu.

15. Layanan Perpustakaan Keliling Ke Kecamatan , Desa, Sekolah, Pondok Pesantren, TBM, Dan Kelompok Masyarakat.

4.1.4 Susunan Kepegawaian

Susunan pegawai Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi sebanyak 18 orang terdiri dari :

Kepala	: 1 orang
Kasubag Tata Usaha	: 1 orang
Pelaksana pada Subag TU	: 4 orang
Kepala Seksi Pembinaan dan Pelayanan Perpustakaan	: 1 orang
Pelaksana pada Seksi Pembinaan dan Pelayanan Perpustakaan	: 3 orang
Kepala Seksi Pengembangan dan Pengolahan Bahan Pustaka	: 1 orang
Pelaksa pada seksi Pengembangan dan Pengolahan Bahan Pustaka	: 4 orang
Pustakawan	: 3 orang

4.1.5 Kelengkapan

Untuk menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan, Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi memiliki kelengkapan sarana dan prasarana sebagai berikut :

Meja Kerja	: 8 buah
Meja Baca	: 14 buah
Rak buku	: 32 buah
Lemari arsip	: 3 buah
Laci Katalog	: 4 buah
Kursi	: 103 buah
Mesin Tik	: 3 buah
Komputer	: 5 unit
Scaner	: 1 buah
TV	: 1 buah
VCD	: 1 buah
Tape Deck	: 3 buah
Kendaraan Roda dua	: 3 buah

Kendaraan Roda empat	: 3 buah
Loker	: 2 buah
AC	: 12 buah
Note Book	: 1 buah

4.1.6 Keanggotaan

Persyaratan masuk anggota Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, yaitu:

- 1) Penduduk Kabupaten Sukabumi
- 2) Mengisi formulir pendaftaran
- 3) Menyerahkan foto copy KTP atau kartu pelajar atau surat keterangan lainnya, bagi yang belum memiliki seperti point 2 di atas menyertakan surat pernyataan orang tua atau wali.
- 4) Anggota dapat meminjam 2 (dua) buah buku selama 7 (tujuh) hari atau 1 (satu) minggu dan dapat diperpanjang 2 (dua) kali masing-masing 1 (satu) minggu.
- 5) Keterlambatan pengembalian buku yang dipinjam dikenakan sanksi denda Rp 500/hari/buku. Kerusakan dan kehilangan buku yang dipinjam dikenakan sanksi menggantikan buku yang sama atau seharga buku yang hilang atau rusak.
- 6) Untuk menjadi anggota tidak dikenakan biaya.
- 7) Kartu anggota berlaku untuk 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang.

I. Ketentuan Umum:

Setiap pengunjung perpustakaan diwajibkan:

- 1) Mengisi buku daftar pengunjung.
- 2) Sopan dan rapi.
- 3) Barang-barang yang dibawa dititipkan ditempat penitipan barang.
- 4) Menjaga kebersihan dan ketenangan.
- 5) Meletakkan buku yang telah dibaca di meja.

II. Larangan:

- 1) Memakai topi, jaket, alas kaki berupa sandal serta membawa tas ke ruang perpustakaan.

- 2) Membawa senjata tajam.
- 3) Merokok, makan, minum, di ruang perpustakaan.
- 4) Membawa buku keluar ruangan perpustakaan tanpa seizin petugas perpustakaan.
- 5) Merusak buku.
- 6) Meminjamkan kartu anggota dan kantong peminjaman kepada orang lain.

III. Sanksi:

- 1) Pengunjung atau peminjam buku yang tidak mematuhi tata tertib akan diberikan teguran.
- 2) Peminjam harus bertanggungjawabkan semua kerusakan buku, majalah yang dipinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

4.2 Identitas Responden

Identitas responden ditentukan berdasarkan nama, umur, dan pekerjaan. Karena penentuan responden dipilih secara acak dan juga tanpa ada kriteria atau spesifikasi, agar dapat memudahkan peneliti untuk bisa mengukur persentase mengenai pendapat pengguna terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

Menurut Jhon Sebastian (1990:154), Pembatasan identitas yang diharapkan oleh peneliti, tidak harus diukur dari tingkatan-tingkatan, kriteria-kriteria, atau subjek-subjek yang telah ada, karena untuk dapat memudahkan peneliti untuk dapat menghitung atau menjumlahkan data yang akan diolah.

Oleh karena itu, penghitungan survei pendapat pengguna yang ada di Perpustakaan Kabupaten Sukabumi tidak dibatasi oleh tingkatan umur atau jenis pekerjaan mereka. Karena pengukuran tersebut cukup efektif dalam penentuan pendapat pengguna yang ada di perpustakaan tersebut. Data yang dihasilkan penyuntingan kuesioner, yaitu:

- Jumlah Pelajar ada : 26 responden
 - Jumlah Mahasiswa ada : 14 responden
 - Jumlah Karyawan/Wirausaha : 10 responden
- TOTAL : 50 responden**

Dari data di atas menunjukkan bahwa, penghitungan pendapat pengguna tidak dibatasi oleh kategori-kategori nama, umur, dan pekerjaan, karena pengambilan data kepada responden yang peneliti lakukan dengan menyebarkan angket atau kuesioner secara acak (*random sampling*) kepada pengguna yang berkunjung ke perpustakaan.

4.3 Analisis Deskriptif

Peneliti menetapkan indikator untuk bisa menilai pendapat pengguna terhadap layanan perpustakaan, yaitu: bukti fisik atau *tangible* meliputi (intensitas kunjungan ke perpustakaan, lokasi perpustakaan, fisik gedung perpustakaan, kondisi sarana dan prasarana perpustakaan, penampilan pustakawan, buku di rak mudah untuk ditemukan, kondisi fisik buku, koleksi buku di perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pengguna); kehandalan atau *reliability* meliputi (jam buku dan tutup perpustakaan, pustakawan sudah memberikan informasi yang jelas kepada pengguna, pustakawan datang tepat waktu, denda atas keterlambatan buku yang dipinjam, harga denda yang ditentukan perpustakaan); daya tanggap atau *responsibility* meliputi (pustakawan melayani pengguna dengan cepat, pustakawan membantu dalam pemanfaatan layanan di perpustakaan, pustakawan tanggap dalam menghadapi keluhan dari pengguna); Jaminan atau *Assurance* meliputi (pustakawan terampil dalam melayani pengguna, pustakawan selalu ada ketika pengguna membutuhkan, pustakawan mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, dan pustakawan memberikan rasa nyaman kepada pengguna), Empati atau *empathy* meliputi (pustakawan bersikap sopan santun kepada pengguna, pustakawan memahami kebutuhan pengguna, emosional pustakawan dapat terkendali, tata bahasa yang digunakan pustakawan sudah baik, pengguna sudah menganjurkan kepada orang lain mengenai Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi).

4.3.1 Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan pada penghitungan yang akan dilakukan, dapat ditentukan faktor-faktor dalam penghitungan pendapat pengguna sesuai dengan dimensi bukti fisik (*tangible*), antara lain: kunjungan ke perpustakaan, lokasi perpustakaan, fisik gedung perpustakaan, kondisi sarana dan prasarana perpustakaan, penampilan pustakawan di perpustakaan, buku yang ada di rak dengan mudah ditemukan, kondisi fisik buku, dan koleksi buku dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Berdasarkan faktor-faktor di atas, dapat dilihat nilai penghitungan rata-rata kepuasan pengguna dengan menggunakan tabulasi seperti di bawah ini:

Tabel 1
Intensitas Kunjungan Ke Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

Jawaban	F	Persentase
Sangat Sering	31	62%
Sering	16	32%
Kurang Sering	3	6%
Tidak Sering	0	0%
Jumlah	50	100%

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa responden yang jumlah frekuensinya terbanyak adalah kunjungan sangat sering yaitu sebesar 62% atau sebanyak 31 orang. Sedangkan jumlah frekuensi kunjungan sering yaitu sebesar 32% atau sebanyak 16 orang, dan juga jumlah frekuensi kunjungan kurang sering sebesar 6% atau sebanyak 3 orang. Pada frekuensi tersebut yang memiliki skor terkecil atau tidak sama sekali yaitu pada kunjungan tidak sering.

Ini membuktikan bahwa, responden yang menjawab pertanyaan mengenai kunjungan ke Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah jawaban responden yang terbanyak yaitu sangat sering (62%), hal ini diketahui dari nilai yang dihasilkan berdasarkan persentase pertanyaan diatas adalah lebih dari setengahnya pengguna berkunjung ke perpustakaan. Karena sebuah perpustakaan akan menjadi baik apabila pengunjung yang datang lebih sering, dan juga jumlah pengguna bertambah setiap harinya. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang harus menjadi tuntunan bagi masyarakat yang menjadi

penggunanya, karena jika majunya suatu perpustakaan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu masyarakatnya. Menurut Sutarno (2006:68-69), Perpustakaan dapat berperan sebagai ukuran (*barometer*) atas kemajuan masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan dan penggunaan perpustakaan.

Tabel 2
Lokasi Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

Jawaban	F	Persentase
Sangat Strategis	5	10%
Strategis	25	50%
Kurang Strategis	15	30%
Tidak Strategis	5	10%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak adalah tanggapan responden terhadap pernyataan lokasi perpustakaan adalah responden yang menjawab strategis yaitu 50% atau sebanyak 25 orang, yang menjawab sangat strategis yaitu 10% atau sebanyak 5 orang, yang menjawab kurang strategis yaitu 30% atau sebanyak 15 orang, dan yang menjawab tidak strategis yaitu 10% atau sebanyak 5 orang.

Berdasarkan persentase di atas, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan mengenai lokasi Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah persentase yang menjawab strategis yaitu (50%), hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa setengahnya pengguna yang menjawab baik terhadap lokasi perpustakaan. Menurut Zethmal, Parasuraman dan Berry (1988:148) denah dimana perpustakaan berada, penting diberikan. Petunjuk arah ditempatkan dilokasi yang strategis sehingga pengguna mudah menemukannya. Denah di dalam gedung juga perlu diperhatikan, apalagi biasanya gedung perpustakaan memiliki banyak lantai, karena kemudahan pengguna mendapatkan yang dibutuhkan sangat membantu kenyamanan pengguna.

Tabel 3
Fisik Gedung Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

Jawaban	F	Persentase
Sangat Baik	7	14%
Baik	24	48%
Kurang Baik	9	18%
Tidak Baik	10	20%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 3 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak adalah tanggapan responden terhadap fisik gedung perpustakaan adalah responden yang menjawab baik yaitu 48% atau sebanyak 24 orang. Responden yang menjawab sangat baik yaitu 14% atau sebanyak 7 orang, dan responden yang menjawab kurang baik yaitu 18% atau sebanyak 9 orang, dan yang menjawab tidak baik terhadap fisik gedung perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi yaitu 20% atau sebanyak 10 orang. Ini membuktikan bahwa ada tanggapan yang tidak puas terhadap fisik gedung dari Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

Berdasarkan persentase di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbesar adalah responden yang menjawab baik terhadap fisik gedung perpustakaan yaitu (48%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna yang menjawab baik terhadap fisik gedung perpustakaan. Menurut Zethmal, Parasuraman dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:148) mengenai *Posisioning* perpustakaan sebagai tempat buku atau gudang buku masih kuat tertancap dibenak pikiran masyarakat. Lebih ironis lagi gedung perpustakaan dipersepsikan kotor, tua, berdebu dan statis. Fasilitas dan kegunaan perpustakaan yang lain menjadi tidak berarti. Pendapat seperti di atas harus segera diluruskan. Tempat yang nyaman, teduh, bersih dan membuat betah merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Gedung perpustakaan juga harus lebih dinamis dalam merespon aktifitas pegawai dalam melayani pengguna, maupun kebutuhan tambahan pengguna.

Tabel 4
Kondisi Sarana dan Prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten
Sukabumi

Jawaban	F	Persentase
Sangat Baik	15	30%
Baik	32	64%
Kurang Baik	3	6%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai tanggapan responden terhadap kondisi sarana dan prasarana di perpustakaan adalah responden yang menjawab baik yaitu 64% atau sebanyak 32 orang. Responden yang menjawab sangat baik yaitu 30% atau sebanyak 15 orang, dan responden yang menjawab kurang baik yaitu 6% atau sebanyak 3 orang. Persentase terendah adalah responden yang menjawab tidak baik terhadap sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi yaitu 0% atau tidak ada sama sekali.

Berdasarkan persentase di atas, dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai kondisi sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah persentase terbesar yaitu jawaban responden yang menjawab baik yaitu (64%), hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa lebih dari setengahnya pengguna menjawab baik terhadap kondisi sarana dan prasarana di perpustakaan. Untuk dapat meningkatkan sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, pustakawan dan pengelola perpustakaan menerima kritik dan saran dari pengguna yang telah berkunjung atau memakai fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut, karena hal tersebut dapat menunjang kelangsungan hidup perpustakaan. Tanpa adanya pengguna, maka perpustakaan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Menurut Sutarno (2006:55) bahwa perpustakaan mempunyai peranan sebagai sarana dan prasarana untuk menjalin dan mengembangkan komunikasi antara semua pengguna, dan antara penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayaninya.

Tabel 5
Penampilan Pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten
Sukabumi

Jawaban	F	Persentase
Sangat Baik	25	50%
Baik	22	44%
Kurang Baik	1	2%
Tidak Baik	2	4%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 5 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai penampilan pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah responden yang menjawab sangat baik yaitu 50% atau sebanyak 25 orang. Responden yang menjawab baik yaitu 44% atau sebanyak 22 orang. Kemudian responden yang menjawab tidak baik terhadap penampilan pustakawan yaitu 4% atau sebanyak 2 orang, dan hasil persentase terkecil adalah responden yang menjawab kurang baik yaitu 2% atau sebanyak 1 orang.

Berdasarkan persentase di atas, dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai penampilan pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah persentase yang terbesar yaitu responden yang menjawab baik (50%), hal ini dapat disimpulkan bahwa setengahnya pengguna menjawab baik terhadap penampilan pustakawan perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi tetap menjaga profesionalisme dalam hal penampilan, karena penampilan yang baik dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan dari pengguna yang melihatnya. Menurut Endang Sumarni, (1987:267) adalah penampilan yang baik bagi pustakawan dapat memberikan kepuasan yang sepenuhnya dirasakan oleh pengguna atau pengguna. Untuk bisa mencapai kebutuhan pengguna tersebut pustakawan haruslah menjaga citra atau nama baik sebuah perpustakaan yang mereka kelola. Dalam hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan dari pengguna perpustakaan tidaklah selalu ditinjau dari kualitas koleksi atau layanan-layanan lainnya, tetapi dalam hal penampilan yang baik bisa memberikan pendapat pengguna yang diharapkan.

Tabel 6
Buku Yang Ada di Rak Bisa Dengan Mudah Ditemukan

Jawaban	F	Persentase
Sangat Mudah	10	20%
Mudah	20	40%
Sulit	17	34%
Sangat Sulit	3	6%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai buku yang ada di rak bisa dengan mudah ditemukan adalah responden yang menjawab mudah yaitu 40% atau sebanyak 20 orang. Responden yang menjawab sangat mudah yaitu 20% atau sebanyak 10 orang. Kemudian responden yang menjawab sulit yaitu 34% atau sebanyak 17 orang, dan hasil persentase terkecil adalah responden yang menjawab sangat suulit yaitu 6% atau sebanyak 3 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden menjawab pertanyaan mengenai buku yang ada di rak dapat dengan mudah untuk ditemukan adalah mudah yaitu (40%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab mudah dalam pencarian buku yang ada di rak. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sutardji dan Maulidyah (2006:33) Sistem layanan yang diterapkan di dalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan penggunaanya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi.

Tabel 7
Kondisi Fisik Buku

Jawaban	F	Persentase
Sangat Baik	9	36%
Baik	23	69%
Kurang Baik	10	20%
Tidak Baik	8	8%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 7 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai kondisi fisik buku adalah responden yang menjawab baik yaitu 46% atau sebanyak 23 orang. Responden yang menjawab sangat baik yaitu 18% atau sebanyak 9 orang. Kemudian responden yang menjawab kurang baik yaitu 20% atau sebanyak 10 orang, dan hasil persentase terkecil adalah responden yang menjawab tidak baik yaitu 16% atau sebanyak 8 orang.

Berdasarkan persentase di atas, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan mengenai kondisi fisik buku yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah responden yang menjawab baik yaitu (69%), hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa lebih dari setengahnya pengguna menjawab baik terhadap kondisi fisik buku di perpustakaan. Karena kondisi fisik buku di perpustakaan mempengaruhi nilai kualitas dari suatu layanan di perpustakaan, untuk bisa menjadikan perpustakaan yang baik dan juga proporsional. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2001:158) bahwa untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna adalah kualitas koleksi, pengguna akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa koleksi yang mereka gunakan berkualitas.

Tabel 8
Koleksi Buku Dalam Memenuhi Kebutuhan Pengguna

Jumlah	F	Persentase
Sangat Memenuhi	3	6%
Memenuhi	18	36%
Kurang Memenuhi	19	38%
Tidak Memenuhi	10	20%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 8 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai koleksi buku dalam memenuhi kebutuhan pengguna adalah responden yang kurang memenuhi yaitu 38% atau sebanyak 19 orang. Kedua, jumlah persentase yang menjawab memenuhi yaitu 36% atau sebanyak 18 orang. Ketiga, jumlah persentase yang menjawab tidak memenuhi yaitu 20% atau sebanyak 10 orang, dan hasil persentase terkecil adalah responden yang menjawab sangat memenuhi yaitu 6% atau sebanyak 3 orang.

Berdasarkan persentase di atas, dapat diketahui bahwa responden yang menjawab pertanyaan mengenai koleksi buku dalam memenuhi kebutuhan pengguna di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah responden yang menjawab kurang memenuhi yaitu (38%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab pertanyaan koleksi buku yang ada di perpustakaan kurang memenuhi kebutuhannya. Koleksi buku di perpustakaan memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan pengguna, karena tanpa adanya koleksi yang lengkap perpustakaan belum dinyatakan siap atau baik dalam menjalankan tujuannya yaitu memberikan layanan yang baik kepada pengguna khususnya dalam hal kelengkapan buku untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Menurut Sutarno (2006:55) perpustakaan dapat berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca, kegemaran membaca, kebiasaan membaca, dan budaya baca, melalui penyediaan berbagai bahan bacaan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat.

4.3.2 Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan pada penghitungan yang akan dilakukan, dapat ditentukan faktor-faktor dalam penghitungan pendapat pengguna sesuai dengan dimensi kehandalan (*reliability*), antara lain: jam buka dan tutup perpustakaan, pustakawan sudah memberikan informasi yang jelas kepada pengguna, pustakawan datang tepat waktu, denda yang ditetapkan perpustakaan, dan harga denda yang ditentukan perpustakaan. Berdasarkan faktor-faktor di atas, dapat dilihat nilai penghitungan rata-rata kepuasan pengguna dengan menggunakan tabulasi seperti di bawah ini:

Tabel 9
Jam Buka dan Tutup Perpustakaan

Jawaban	F	Persentase
Sangat Puas	4	8%
Puas	28	56%
Kurang Puas	6	12%
Tidak Puas	12	24%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 9 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai jam buka dan tutup perpustakaan adalah responden yang menjawab memenuhi yaitu 56% atau sebanyak 28 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab tidak memenuhi yaitu 24% atau sebanyak 12 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab kurang memenuhi yaitu 12% atau sebanyak 6 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab sangat puas yaitu 8% atau sebanyak 4 orang.

Berdasarkan persentase di atas, dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai jam buka dan tutup perpustakaan yang ada di Kabupaten Sukabumi adalah responden yang menjawab puas yaitu (56%), hal ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengahnya pengguna menjawab puas terhadap jam buka dan tutup perpustakaan. Menurut buku pedoman perencanaan perpustakaan umum (1999:34) bahwa perpustakaan adalah sarana yang baik untuk pengguna yang

ingin mencari informasi mendalam, oleh karena itu perpustakaan haruslah mendukung segala kegiatan penggunaannya dengan melihat operasional jam buku dan tutup pada perpustakaan tersebut.

Tabel 10

Pustakawan Sudah Memberikan Informasi Yang Jelas Kepada Pengguna

Jawaban	F	Persentase
Sangat Jelas	6	12%
Jelas	27	54%
Kurang Jelas	11	22%
Tidak Jelas	6	12%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 10 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai apakah pustakawan sudah memberikan informasi yang jelas kepada pengguna adalah responden yang menjawab jelas yaitu 54% atau sebanyak 27 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab kurang jelas yaitu 22% atau sebanyak 11 orang. Kemudian persentase yang ketiga adalah jumlah responden yang menjawab sama antara sangat jelas dan tidak jelas yaitu 12% atau sebanyak 6 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan sudah memberikan informasi yang jelas kepada pengguna adalah responden yang menjawab jelas yaitu (54%), hal ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengahnya pengguna menjawab jelas terhadap pustakawan dalam memberikan informasi. Menurut Sutarno (2006:53-54) menyebutkan bahwa: Tugas pokok pustakawan adalah menghimpun, menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya, dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan.

Tabel 11
Pustakawan Datang Tepat Waktu

Jawaban	F	Persentase
Sangat Tepat Waktu	18	36%
Tepat Waktu	27	54%
Kurang Tepat Waktu	3	6%
Tidak Tepat Waktu	2	4%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 11 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan datang tepat waktu adalah responden yang menjawab tepat waktu yaitu 54% atau sebanyak 27 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab sangat tepat waktu yaitu 36% atau sebanyak 18 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab kurang tepat waktu yaitu 6% atau sebanyak 3 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab tidak tepat waktu yaitu 4% atau sebanyak 2 orang.

Berdasarkan persentase diatas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai apakah pustakawan datang tepat waktu adalah responden yang menjawab tepat waktu yaitu (54%), hal ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengahnya pengguna menjawab tepat waktu terhadap pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, karena kehadiran pustakawan yang tepat waktu menyangkut masalah profesionalisme seseorang dalam bekerja di bidang jasa seperti di perpustakaan umum. Menurut Kotler (1997:156) bahwa pentingnya pustakawan dalam memberikan jasa kepada penggunanya, karena pustakawan yang baiklah yang dapat datang tepat pada waktunya dan menjalankan tugasnya dengan optimal. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan yang profesional yang dapat menjalankan tugas dalam pemberian jasa kepada penggunanya.

Tabel 12
Tanggapan Pengguna Mengenai Denda di Perpustakaan

Jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju	4	8%
Setuju	5	10%
Kurang Setuju	22	44%
Tidak Setuju	19	38%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 12 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai tanggapan pengguna mengenai denda di perpustakaan umum Kabupaten Sukabumi adalah responden yang menjawab kurang setuju yaitu 44% atau sebanyak 22 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab tidak setuju yaitu 38% atau sebanyak 19 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab setuju yaitu 10% atau sebanyak 5 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab sangat setuju yaitu 8% atau sebanyak 4 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai tanggapan pengguna mengenai denda di perpustakaan adalah responden yang menjawab kurang setuju yaitu (44%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna kurang setuju terhadap denda yang ada di perpustakaan. Menurut Sutardji dan Maulidiah (2006:33) Dalam memberikan layanan kepada penggunanya, ada beberapa pelayanan yang diharuskan untuk membayarnya jika pengguna ingin menikmati pelayanan tersebut. Mereka beranggapan bahwa kepuasan dalam memperoleh informasi yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan harga yang dibayarkan.

Tabel 13
Tanggapan Pengguna Mengenai Tarif Denda di Perpustakaan

Jawaban	F	Persentase
Sangat Setuju	3	6%
Setuju	7	14%
Kurang Setuju	27	54%
Tidak Setuju	13	26%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 13 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai tanggapan pengguna mengenai harga denda di perpustakaan umum Kabupaten Sukabumi adalah responden yang menjawab kurang setuju yaitu 54% atau sebanyak 27 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab tidak setuju yaitu 26% atau sebanyak 13 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab setuju yaitu 14% atau sebanyak 7 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab sangat setuju yaitu 6% atau sebanyak 3 orang.

Dari persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai tarif denda yang ditentukan perpustakaan adalah responden yang menjawab kurang setuju yaitu (54%), hal ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengahnya pengguna kurang setuju terhadap tarif denda yang ditentukan perpustakaan. Menurut Marwan (1997:135) mengenai sebuah informasi yang kita dapat tidak sebanding dengan harga yang harus kita bayar. Karena untuk bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan, pengguna juga harus menaati ketentuan yang berlaku di sebuah lembaga atau perpustakaan umum tersebut.

4.3.3 Daya Tanggap (*Responsibility*)

Berdasarkan pada penghitungan yang akan dilakukan, dapat ditentukan faktor-faktor dalam penghitungan pendapat pengguna sesuai dengan dimensi daya tanggap (*responsibility*), antara lain: pustakawan melayani dengan cepat dan tepat, pustakawan membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan, dan pustakawan tanggap dalam menghadapi keluhan. Berdasarkan faktor-faktor di atas, dapat dilihat nilai penghitungan rata-rata kepuasan pengguna dengan menggunakan tabulasi seperti di bawah ini:

Tabel 14
Pustakawan Melayani Dengan Cepat dan Tepat

Jawaban	F	Persentase
Sangat Cepat dan Tepat	14	28%
Cepat dan Tepat	23	46%
Kurang Cepat dan Tepat	6	12%
Tidak Cepat dan Tepat	7	14%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 14 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan melayani dengan cepat dan tepat adalah responden yang menjawab cepat dan tepat yaitu 46% atau sebanyak 23 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab sangat cepat dan tepat yaitu 28% atau sebanyak 14 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab tidak cepat dan tepat yaitu 14% atau sebanyak 7 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab kurang cepat dan tepat yaitu 12% atau sebanyak 6 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan melayani dengan cepat dan tepat adalah responden yang menjawab cepat dan tepat yaitu (46%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab cepat dan tepat terhadap pustakawan dalam hal pelayanan. Menurut Sulistyio-Basuki Dalam *manifesto* perpustakaan umum UNESCO (1993:46) bahwa Menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah

bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan sedang hangat dalam kalangan masyarakat.

Tabel 15
Pustakawan Membantu Pengguna Dalam Memanfaatkan Layanan di
Perpustakaan

Jawaban	F	Persentase
Sangat Membantu	15	30%
Membantu	27	54%
Kurang Membantu	5	10%
Tidak Membantu	3	6%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 15 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan adalah responden yang menjawab membantu yaitu 54% atau sebanyak 27 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab sangat membantu yaitu 30% atau sebanyak 15 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab kurang membantu yaitu 10% atau sebanyak 5 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab tidak membantu yaitu 6% atau sebanyak 3 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan adalah responden yang menjawab membantu yaitu (54%), hal ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengahnya pengguna menjawab pustakawan sudah membantu dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan. Menurut Zethmal, Parasuraman dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:148) bahwa kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pengguna, dengan penyampaian informasi yang jelas.

Tabel 16
Pustakawan Tanggap Dalam Menghadapi Keluhan

Jumlah	F	Persentase
Selalu Tanggap	17	34%
Tanggap	25	50%
Kurang Tanggap	3	6%
Tidak Tanggap	5	10%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 16 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan tanggap dalam menghadapi keluhan adalah responden yang menjawab tanggap yaitu 50% atau sebanyak 25 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab selalu tanggap yaitu 34% atau sebanyak 17 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab tidak tanggap yaitu 10% atau sebanyak 5 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab kurang tanggap yaitu 6% atau sebanyak 3 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan tanggap dalam menghadapi keluhan adalah responden yang menjawab tanggap yaitu (50%), hal ini dapat disimpulkan bahwa setengahnya pengguna menjawab tanggap terhadap pustakawan yang baik dalam menghadapi keluhan penggunaannya. Menurut Kotler (1997:38) Sistem keluhan dan saran: Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pengguna. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

4.3.4 Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan pada penghitungan yang akan dilakukan, dapat ditentukan faktor-faktor dalam penghitungan pendapat pengguna sesuai dengan dimensi jaminan (*Assurance*), antara lain: pustakawan terampil dalam melayani pengguna, pustakawan selalu ada ketika pengguna membutuhkan, pustakawan mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, dan pustakawan memberikan rasa nyaman kepada pengguna. Berdasarkan faktor-faktor di atas, dapat dilihat nilai penghitungan rata-rata kepuasan pengguna dengan menggunakan tabulasi seperti di bawah ini:

Tabel 17
Pustakawan Terampil Dalam Melayani Pengguna

Jumlah	F	Persentase
Sangat Terampil	18	36%
Terampil	15	30%
Kurang Terampil	9	18%
Tidak Terampil	8	16%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 17 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan terampil dalam melayani pengguna adalah responden yang menjawab sangat terampil yaitu 36% atau sebanyak 18 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab terampil yaitu 30% atau sebanyak 15 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab kurang terampil yaitu 18% atau sebanyak 9 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab tidak terampil yaitu 16% atau sebanyak 8 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan terampil dalam melayani pengguna adalah responden yang menjawab sangat terampil yaitu (36%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab baik terhadap pustakawan yang terampil dalam melayani pengguna. Menurut Parasuraman (1988) pustakawan harus memiliki keterampilan yang baik saat melayani sehingga dapat dipercaya oleh para

penggunanya, karena kebutuhan pengguna dipengaruhi dari faktor keterampilan seorang pustakawan dalam melayani. Dari data di atas, dapat diketahui bahwa pentingnya keterampilan pustakawan dalam melayani pengguna. Perpustakaan umum Kabupaten Sukabumi haruslah memberikan pendidikan yang baik terhadap pustakawan yang berkompeten dalam melayani atau memberikan jasa kepada penggunanya.

Tabel 18
Pustakawan Selalu Ada Ketika Pengguna Membutuhkan

Jumlah	F	Persentase
Selalu Ada	19	38%
Ada	14	28%
Jarang Ada	8	16%
Tidak Ada	9	18%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 18 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan selalu ada ketika pengguna membutuhkan adalah responden yang selalu ada yaitu 38% atau sebanyak 19 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab ada yaitu 28% atau sebanyak 14 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab tidak ada yaitu 18% atau sebanyak 9 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab jarang ada yaitu 16% atau sebanyak 8 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan selalu ada ketika pengguna membutuhkan adalah responden yang menjawab selalu ada yaitu (38%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab pustakawan selalu ada ketika pengguna membutuhkan. Menurut Rangkuti (2006:45) bahwa dimana seluruh pegawai harus menjalankan tugasnya dengan baik dan konsisten. Dengan adanya pernyataan tersebut, diharapkan pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi harus bisa lebih konsisten dalam melayani penggunanya.

Tabel 19
Pustakawan Mempunyai Pengetahuan Dan Kemampuan Yang Baik Dalam
Memenuhi Kebutuhan Pengguna

Jawaban	F	Persentase
Sangat Baik	21	42%
Baik	13	26%
Kurang Baik	15	30%
Tidak Baik	1	2%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 19 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna adalah responden yang menjawab sangat baik yaitu 42% atau sebanyak 21 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab kurang baik yaitu 30% atau sebanyak 15 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab baik yaitu 26% atau sebanyak 13 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab jarang ada yaitu 2% atau sebanyak 1 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna adalah responden yang menjawab sangat baik yaitu (42%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab baik terhadap pustakawan yang mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam melayani kebutuhan pengguna. Menurut Dwijati (2006:58) bahwa perpustakaan harus memiliki tenaga yang berkualitas dan profesional. Oleh karena itu, pustakawan haruslah memperhatikan tanggapan atas responden yang masih belum puas terhadap pustakawan yang belum mempunyai pengetahuan dan kemampuan dalam melayani masyarakatnya.

Tabel 20
Pustakawan Memberikan Rasa Nyaman Kepada Pengguna

Jawaban	F	Persentase
Sangat Baik	14	28%
Baik	26	52%
Kurang Baik	10	20%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 20 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan memberikan rasa nyaman kepada pengguna adalah responden yang menjawab baik yaitu 52% atau sebanyak 26 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 28% atau sebanyak 14 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab kurang baik yaitu 20% atau sebanyak 10 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab tidak baik yaitu 0%.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan memberikan rasa nyaman kepada pengguna adalah responden yang menjawab baik yaitu (52%), hal ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengahnya pengguna menjawab baik terhadap pustakawan dapat memberikan rasa nyaman kepada pengguna. Menurut Zethmal, Parasuraman dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:148) sesuai dengan dimensi empati yaitu pustakawan harus bisa merasakan apa yang sedang dirasakan penggunanya, dengan kata lain pustakawan harus dapat memahami apa yang menjadi kebutuhan penggunanya. Dalam hal ini Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi sudah bisa merasakan apa yang akan menjadi kebutuhan dari penggunanya.

4.4.5 Empati (*Empathy*)

Berdasarkan pada penghitungan yang akan dilakukan, dapat ditentukan faktor-faktor dalam penghitungan pendapat pengguna sesuai dengan dimensi empati (*empathy*), antara lain: pustakawan bersikap sopan dan ramah kepada pengguna, pustakawan memahami kebutuhan dan harapan pengguna, emosional pustakawan dapat terkendali dalam melayani pengguna, bahasa yang digunakan pustakawan dalam melayani pengguna, dan pengguna menganjurkan orang lain untuk memanfaatkan perpustakaan. Berdasarkan faktor-faktor di atas, dapat dilihat nilai penghitungan rata-rata kepuasan pengguna dengan menggunakan tabulasi seperti di bawah ini:

Tabel 21
Pustakawan Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Pengguna

Jumlah	F	Persentase
Sangat Sopan dan Ramah	17	32%
Sopan dan Ramah	21	42%
Kurang Sopan dan Ramah	8	16%
Tidak Sopan dan Ramah	4	8%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 21 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan bersikap sopan dan ramah kepada pengguna adalah responden yang menjawab sopan dan ramah yaitu 42% atau sebanyak 21 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab sangat sopan dan ramah yaitu 32% atau sebanyak 17 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang kurang sopan dan ramah yaitu 16% atau sebanyak 8 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab tidak sopan dan ramah yaitu 8% atau sebanyak 4 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan bersikap sopan dan ramah kepada pengguna adalah responden yang menjawab sopan dan ramah yaitu (42%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab baik terhadap

pustakawan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Karena menurut Menurut Lea (2007:3) pustakawan harus Bersikap sopan dan ramah kepada pengguna.

Tabel 22

Pustakawan Memahami Kebutuhan Dan Harapan Pengguna

Jawaban	F	Persentase
Sangat Baik	19	38%
Baik	21	42%
Kurang Baik	7	14%
Tidak Baik	3	6%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 22 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pustakawan memahami kebutuhan dan harapan pengguna adalah responden yang menjawab baik yaitu 42% atau sebanyak 21 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 38% atau sebanyak 19 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab kurang baik yaitu 14% atau sebanyak 7 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab tidak baik yaitu 6% atau sebanyak 3 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pustakawan memahami kebutuhan dan harapan pengguna adalah responden yang menjawab baik yaitu (42%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab baik terhadap pustakawan yang membantu kebutuhan dan harapan penggunanya. Hal ini dapat dijelaskan menurut Kotler (1999:52) yaitu kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya". Oleh karena itu, pustakawan seharusnya bisa memahami betul apa yang menjadi kebutuhan dari penggunanya, untuk bisa mendapatkan penilaian yang baik dari penggunanya.

Tabel 23
Emosional Pustakawan Dapat Terkendali Dalam Melayani Pengguna

Jawaban	F	Persentase
Sangat Baik	23	46%
Baik	19	38%
Kurang Baik	6	12%
Tidak Baik	2	4%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 23 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai emosional pustakawan dapat terkendali dalam melayani pengguna adalah responden yang menjawab sangat baik yaitu 46% atau sebanyak 23 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab baik yaitu 38% atau sebanyak 19 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab kurang baik yaitu 12% atau sebanyak 6 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab tidak baik yaitu 4% atau sebanyak 2 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai emosional pustakawan dapat terkendali dalam melayani pengguna adalah responden yang menjawab sangat baik yaitu (46%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab sangat baik terhadap pertanyaan mengenai emosional pustakawan dalam melayani pengguna. Karena menurut Zethmal, Parasuraman dan Berry dalam Lupiyoadi (2001:148) di dalam dimensi empati adalah pustakawan mampu mengendalikan emosional mereka untuk dapat memberikan kenyamanan kepada penggunanya, karena dengan tingkatan emosional yang rendah pustakawan bisa mengetahui kebutuhan dari penggunanya.

Tabel 24
Tata Bahasa Yang Digunakan Pustakawan Dalam Melayani Pengguna

Jumlah	F	Persentase
Sangat Baik	16	32%
Baik	23	46%
Kurang Baik	9	18%
Tidak Baik	2	4%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 24 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai tata bahasa yang digunakan pustakawan dalam melayani pengguna adalah responden yang menjawab baik yaitu 46% atau sebanyak 23 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab sangat baik yaitu 32% atau sebanyak 16 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab kurang baik yaitu 18% atau sebanyak 9 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab tidak baik yaitu 4% atau sebanyak 2 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai tata bahasa yang digunakan pustakawan di perpustakaan adalah responden yang menjawab baik yaitu (46%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menjawab baik terhadap tata bahasa yang digunakan pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Karena Menurut Sumarno (2003) bahwa penggunaan bahasa haruslah baik di dalam melayani penggunanya.

Tabel 25
Pengguna Menganjurkan Orang Lain Untuk Memanfaatkan Perpustakaan

Jumlah	F	Persentase
Sangat Menganjurkan	19	38%
Menganjurkan	16	32%
Kurang Menganjurkan	9	18%
Tidak Menganjurkan	6	12%
Jumlah	50	100%

Berdasarkan data pada tabel 25 di atas, dapat diketahui bahwa persentase terbanyak mengenai pengguna menganjurkan orang lain untuk memanfaatkan perpustakaan adalah responden yang menjawab sangat baik yaitu 38% atau sebanyak 19 orang. Persentase yang kedua adalah jumlah responden yang menjawab baik yaitu 32% atau sebanyak 16 orang. Kemudian jumlah persentase yang ketiga adalah responden yang menjawab kurang baik yaitu 18% atau sebanyak 9 orang. Dan yang memiliki persentase terkecil yaitu responden yang menjawab tidak baik yaitu 12% atau sebanyak 6 orang.

Berdasarkan persentase di atas, responden yang menjawab pertanyaan mengenai pengguna menganjurkan orang lain untuk memanfaatkan perpustakaan adalah responden yang menjawab sangat menganjurkan yaitu (38%), hal ini dapat disimpulkan bahwa hampir setengahnya pengguna menganjurkan orang lain untuk memanfaatkan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Menurut Kotler (1997:38) pimpinan perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengunjung. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pengguna rutin perpustakaan, bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.

4.4 Persentase Terbesar Terhadap Jawaban Pengguna di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi Berdasarkan Lima Dimensi Layanan

Dalam penarikan hasil persentase yang didapatkan dari jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan, kemudian di kategorikan ke dalam lima dimensi layanan yaitu dengan membuat tabulasi dan dilihat persentase yang terbesar yang didapat dari masih-masing pertanyaan berdasarkan kelima dimensi yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsible*), Jaminan (*Assurance*), and Empati (*Empathy*).

4.4.1 Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: Bukti Fisik (*Tangible*)

Tabel 26

Pertanyaan	Jawaban	Persentase
Intensitas kunjungan ke perpustakaan	Sangat Sering	62%
Lokasi perpustakaan	Strategis	50%
Kondisi fisik gedung perpustakaan	Baik	48%
Kondisi sarana dan prasarana	Baik	64%
Penampilan pustakawan	Sangat Baik	50%
Buku yang ada di rak bisa dengan mudah ditemukan	Mudah	40%
Kondisi fisik buku	Baik	46%
Koleksi buku dalam memenuhi kebutuhan pengguna	Kurang Memenuhi	38%

Dari data di atas, dapat dilihat nilai persentase terbesar dari masing-masing pertanyaan yang dikategorikan kedalam dimensi bukti fisik (*tangible*), adalah mendapatkan hasil persentasi yang terbesar yaitu pada pertanyaan kondisi sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Hasil yang didapat adalah lebih dari setengahnya pengguna menjawab baik (64%), berdasarkan pertanyaan sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

4.4.2 Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: kehandalan (*reliability*)

Tabel 27

Pertanyaan	Jawaban	Persentase
Jam buka dan tutup perpustakaan	<u>Memenuhi</u>	<u>56%</u>
Pustakawan sudah memberikan informasi yang jelas kepada pengguna	Jelas	54%
Pustakawan datang tepat waktu	Tepat Waktu	54%
Tanggapan pengguna mengenai denda di perpustakaan	Kurang Setuju	44%
Tanggapan pengguna mengenai harga denda di perpustakaan	Kurang Setuju	54%

Dari data di atas, dapat dilihat nilai persentase terbesar dari masing-masing pertanyaan yang dikategorikan kedalam dimensi kehandalan (*reliability*), adalah mendapatkan hasil persentase yang terbesar yaitu pada pertanyaan jam buka dan tutup Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Hasil yang didapat adalah lebih dari setengahnya pengguna menjawab memenuhi (56%), berdasarkan pertanyaan jam buka dan tutup Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

4.4.3 Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: daya tanggap (*responsibility*)

Tabel 28

Pertanyaan	Jawaban	Persentase
Pustakawan melayani dengan cepat dan tepat	Cepat dan Tepat	46%
Pustakawan membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan	<u>Membantu</u>	<u>54%</u>
Pustakawan tanggap dalam menghadapi keluhan	Tanggap	50%

Dari data di atas, dapat dilihat nilai persentase terbesar dari masing-masing pertanyaan yang dikategorikan kedalam dimensi daya tanggap (*responsibility*), adalah mendapatkan hasil persentasi yang terbesar yaitu pada pertanyaan pustakawan membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Hasil yang didapat adalah lebih dari setengahnya pengguna menjawab membantu (54%), berdasarkan pertanyaan pustakawan membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

4.4.4 Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: jaminan (*Assurance*)

Tabel 29

Pertanyaan	Jawaban	Persentase
Pustakawan terampil dalam melayani pengguna	Sangat Terampil	36%
Pustakawan selalu ada ketika pengguna membutuhkan	Selalu Ada	38%
Pustakawan mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam memenuhi kebutuhan pengguna	Sangat Baik	42%
Pustakawan memberikan rasa nyaman kepada pengguna	<u>Baik</u>	<u>52%</u>

Dari data di atas, dapat dilihat nilai persentase terbesar dari masing-masing pertanyaan yang dikategorikan kedalam dimensi jaminan (*assurance*), adalah mendapatkan hasil persentasi yang terbesar yaitu pada pertanyaan pustakawan memberikan rasa nyaman kepada pengguna Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Hasil yang didapat adalah lebih dari setengahnya pengguna menjawab baik (52%), berdasarkan pertanyaan pustakawan memberikan rasa nyaman kepada pengguna Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

4.4.5 Penarikan Persentase Terbesar berdasarkan dimensi: empati (*empathy*)

Tabel 30

Pertanyaan	Jawaban	Persentase
Pustakawan bersikap sopan dan ramah kepada pengguna	Sopan dan Ramah	42%
Pustakawan memahami kebutuhan dan harapan pengguna	Baik	42%
Emosional pustakawan dapat terkendali dalam melayani pengguna	<u>Sangat Baik</u>	<u>46%</u>
Tata bahasa yang digunakan pustakawan dalam melayani pengguna	<u>Baik</u>	<u>46%</u>
Pengguna menganjurkan orang lain untuk memanfaatkan perpustakaan	Sangat Baik	38%

Dari data di atas, dapat dilihat nilai persentase terbesar dari masing-masing pertanyaan yang dikategorikan kedalam dimensi empati (*empathy*), adalah mendapatkan hasil persentasi yang terbesar yaitu pada pertanyaan emosional pustakawan dapat terkendali dan pada pertanyaan tata bahasa yang digunakan pustakawan dalam melayani pengguna. Hasil yang didapat adalah pertanyaan mengenai emosional pustakawan dapat terkendali dalam melayani pengguna adalah hampir setengahnya pengguna menjawab sangat baik (46%), dan pada pertanyaan mengenai tata bahasa yang digunakan pustakawan dalam melayani pengguna adalah hampir setengahnya menjawab baik (46%).

4.5 Penarikan Persentase Terbesar Berdasarkan Kelima Dimensi Layanan Yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsible*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

Tabel 31

Dimensi	Pertanyaan	Jawaban	Persentase
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Kondisi sarana dan prasarana	<u>Baik</u>	<u>64%</u>
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Jam buka dan tutup perpustakaan	Memenuhi	56%
Daya Tanggap (<i>Responsibility</i>)	Pustakawan membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan	Membantu	54%
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pustakawan memberikan rasa nyaman kepada pengguna	Baik	52%
Empati (<i>Empathy</i>)	Emosional pustakawan dapat terkendali dalam melayani pengguna	Sangat Baik	46%
	Tata bahasa yang digunakan pustakawan dalam melayani pengguna	Baik	46%

Dari hasil yang didapatkan dari masing-masing dimensi diatas, dapat disimpulkan bahwa persentase terbesar yaitu ada pada dimensi bukti fisik (*Tangible*) dengan pertanyaan kondisi sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Hasil yang didapatkan dari pertanyaan kondisi sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi yaitu sebesar 64%, hal ini dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengahnya pengguna menjawab baik terhadap sarana dan prasaran di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa persentase terbesar yang didapatkan dari perhitungan yang dilakukan peneliti adalah pada dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu sebesar 64% atau lebih dari setengahnya pengguna menjawab baik terhadap sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, dari lima dimensi yang diukur, yang terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Dimensi yang memiliki peranan besar dalam mempengaruhi layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi adalah dimensi bukti fisik (*tangible*) yang mencakup (Intensitas kunjungan ke perpustakaan, lokasi perpustakaan, kondisi fisik gedung perpustakaan, kondisi sarana dan prasarana, penampilan pustakawan, buku yang ada di rak bisa dengan mudah ditemukan, kondisi fisik buku, dan koleksi buku dalam memenuhi kebutuhan pengguna).

Dalam perhitungan survei pengguna yang dilakukan peneliti ini diharapkan bisa menjadi tolak ukur dalam pengembangan dan juga peningkatan terhadap layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi, hal yang paling utama dalam survei ini adalah bagaimana pengguna merasa kebutuhannya dilengkapi dan diberikan secara sepenuhnya, maka pengguna akan kembali lagi untuk dapat memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan.

Agar dapat meningkatkan kualitas layanannya, maka indikator-indikator yang dinilai belum memenuhi kebutuhan pengguna harus benar-benar diperhatikan dan ditingkatkan, sedangkan indikator-indikator yang sudah memenuhi kebutuhan pengguna harus benar-benar dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi. Karena indikator-indikator tersebutlah yang dapat memperngaruhi kebutuhan pengguna terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

5.2 Saran

Melihat dari kesimpulan di atas, maka saran yang diajukan peneliti adalah:

1. Perpustakaan harus terus menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna, karena layanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pengguna yang menggunakan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi dengan memenuhi kebutuhan setiap penggunanya.
2. Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi harus bisa mempertahankan dan lebih meningkatkan sarana dan prasarana yang telah disediakan, karena dengan adanya sarana dan prasarana yang baik akan terus dapat mempertahankan pengguna untuk bisa terus mengunjungi dan memanfaatkan layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.
3. Harus adanya manajemen dalam pemberian layanan kepada pengguna, untuk bisa menjaga kualitas layanan dengan baik dan memberikan kesan yang positif kepada pengguna agar dapat menunjukan sikap profesionalisme dalam pemberian informasi kepada penggunanya.
4. Dalam hal pemenuhan kebutuhan pengguna, pihak perpustakaan harus benar-benar memperhatikan keinginan dari penggunanya, karena faktor tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Dalam hal ini pihak perpustakaan harus bisa mentransparasi anggaran yang dikeluarkan pihak perpustakaan kepada pustakawan yang bekerja disana. Karena kinerja yang diberikan pustakawan kurang sesuai dengan penghasilan yang mereka terima, sebab kurang baiknya manajemen di dalam Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M. (1990). *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Amirin, Tatang M. (2002). *Strategi Pengembangan Pelayanan Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali.
- Nasution, Anwar. (2004). "Kualitas Pelayanan yang Baik Untuk Konsumen" www.Blog_spot@Anwar.Nasution.file.id. Diambil Tanggal 2 Febuari 2012., Jam 04.00 pm.
- Wiryan, Ari. (2001). "Sikap Pustakawan Dalam Melayani Pengguna" www.eBlog_corner/id.user.librarian.com. Diambil Tanggal 23 Januari 2012., Jam 08.00 pm.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Narbuko, Cholid. (2000). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hendro, Hermawan; dan Zen. (2006). "Pedoman Perpustakaan Umum". Jakarta: Sinar Media.
- IFLA, (1995). "UNESCO Public Library Manifesto (1994)," *IFLA Journal* 21 (1), pp. 55-87.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran jillid I*. Jakarta: PT. Prenhallindo
- Kurniawati. (2007). "Peranan Perpustakaan Umum". Jakarta: www.e-Journal.Blog.ed.com. diambil tanggal 23 Mei 2012., Jam 10.00 am.
- Lasa, H.S. (1995). "Pelayanan Informasi Perpustakaan". Yogyakarta: Gajah Mada Invers Media Utama.
- Lupiyadi. (2001). *Strategi Pemasaran Jasa Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Kepada Pengguna*. Jakarta: Grafindo Cipta Utama.

- Mardalis. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Sinar Karya.
- Moh. Nazir. (2003). "Metodologi Penelitian" Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Murison, W.J. (1998). "The Public Library: its origins, purpose and significance". 3rd ed. London: Clive Bingley.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V.A.; and L.L. Berry. (1988). *SERVQUAL: "A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing", Vol.4(1)*.
- Perpustakaan Nasional R.I. (1999). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional. R.I.
- Perpustakaan Nasional R.I. (2002). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional R.I.
- Perpustakaan, Nasional. R.I. (1992). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional. R.I.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Proboyekti, umi. (2008). "Konsep Pengembangan Perpustakaan. http://sambungjaring.blogspot.com/2008/03_library_-_20_konsep_pengembangan.html (03/02/2012).
- Purnomowati, S. (2000). "Mengukur Kinerja Perpustakaan". *Majalah Baca* 25(3&4).
- Rangkuti, Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sevilla, Consuelo (et.al.). (1993). "Pengantar Metode Penelitian". Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

- Singarimbun. (1989). *Metode Penelitian Riset dan Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastri, Dwijati. (2006). *Panduan Pengelolaan Perpustakaan*. Surabaya: Yayasan Media.
- Sulistyo, Basuki, dkk. (2006). "*Perpustakaan dan Informasi Dalam Konteks Budaya*". Jakarta: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi. FIB-UI.
- Sulistyo, Basuki. (1991). "*Pengantar Ilmu Perpustakaan*". Cetakan Pertama. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo, Basuki. (1993). "*Pengantar Ilmu Perpustakaan*". Cetakan Kedua. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sumarno. (2003). *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi UPN Veteran Jawa Timur* 3(1): 156.
- Sutarno. N.S. (2006). "*Peranan Perpustakaan dan Masyarakat*". Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. (2005). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi offsett.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offsett.
- Tuban, (1976). Silohun (2001). "*Motode Penelitian*". Jakarta: Media Karya.



Lampiran 2

BUKTI PEMINJAMAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN SUKABUMI

Tanggal : Peminjam :
 Nama :
 No. Anggota : Tanda Tangan :
 Alamat :

No	Judul Buku	No. Kelas	No. Induk	Tanggal Pinjam	Tanggal Kembali	Tanda Terima	Kondisi Buku

Lampiran 4

**SUSUNAN ORGANISASI
KANTOR PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN SUKABUMI**



Lampiran 5

LEMBAR KUESIONER

Perkenalkan nama saya Afriansyah Ramadhan, saya adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia yang sedang melakukan penelitian mengenai survei pendapat Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi. Oleh karena itu, saya mohon ketersediaan waktu anda untuk memberikan informasi yang saya butuhkan dengan mengisi pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini.

Diharapkan dalam pengisian kuesioner, anda memberikan informasi secara objektif dan diisi dengan apa adanya sesuai keadaan untuk akurasi data penelitian yang ingin saya lakukan. Jawaban yang anda berikan bersifat rahasia dan informasi yang anda berikan hanya digunakan untuk penelitian skripsi ini.

Atas perhatiannya dan ketersediaan waktu yang anda berikan saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

Afriansyah Ramadhan (0606090215),
Program Studi Ilmu Perpustakaan,
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya,
Universitas Indonesia.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Berilah tanda (X) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan pilihan yang ingin anda jawab.
2. Isilah kuesioner sesuai dengan apa yang anda tau dan rasakan.
3. Mohon atas ketersediaannya untuk menjawab semua pertanyaan yang ada di lembar kuesioner. Kesungguhan anda dalam pengisian kuesioner ini sangat berarti buat penelitian ini.

IDENTITAS RESPONDEN

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN SUKABUMI

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

1. Intensitas kunjungan ke perpustakaan?
 - () Sangat Sering
 - () Sering
 - () Kurang Sering
 - () Tidak Sering
2. Bagaimana lokasi Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?
 - () Sangat strategis
 - () Strategis

- () Kurang strategis
- () Tidak strategis
3. Bagaimana pendapat anda tentang fisik gedung Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?
- () Sangat baik
- () Baik
- () Kurang baik
- () Tidak baik
4. Bagaimana pendapat anda mengenai kondisi sarana dan prasarana Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?
- () Sangat Baik
- () Baik
- () Kurang Baik
- () Tidak Baik
5. Bagaimana pendapat anda mengenai penampilan pustakawan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?
- () sangat baik
- () baik
- () kurang baik
- () tidak baik
6. Apakah buku yang ada di rak bisa ditemukan dengan mudah?
- () sangat mudah
- () mudah

() sulit

() sangat sulit

7. Bagaimana kondisi fisik buku yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?

() sangat baik

() baik

() kurang baik

() tidak baik

8. Apakah koleksi buku yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi sudah memenuhi kebutuhan anda?

() sangat memenuhi

() memenuhi

() kurang memenuhi

() tidak memenuhi

B. Keandalan (*Reliability*)

9. Bagaimana pendapat anda mengenai jam buka dan tutup Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?

() sangat baik

() baik

() kurang baik

() tidak baik

10. Apakah pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi memberikan informasi yang jelas kepada anda?

() sangat jelas

() jelas

() kurang jelas

() tidak jelas

11. Apakah pustakawan datang tepat pada waktunya?

() sangat tepat waktu

() tepat waktu

() kurang tepat waktu

() tidak tepat waktu

12. Bagaimana pendapat anda tentang denda pada setiap keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam?

() sangat setuju

() setuju

() kurang setuju

() tidak setuju

13. Bagaimana pendapat anda dengan tarif denda yang diberikan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi terhadap penggunaanya?

() sangat setuju

() setuju

() kurang setuju

() tidak setuju

C. Daya Tanggap (*Responsibility*)

14. Apakah pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi melayani dengan cepat dan tepat?

() sangat cepat dan tepat

() cepat dan tepat

() kurang cepat dan tepat

() tidak cepat dan tepat

15. Apakah pustakawan membantu anda dalam memanfaatkan layanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?

() sangat membantu

() membantu

() kurang membantu

() tidak membantu

16. Apakah pustakawan tanggap dalam menghadapi keluhan anda?

() selalu tanggap

() tanggap

() kurang tanggap

() tidak tanggap

D. Jaminan (*Assurance*)

17. Apakah pustakawan terampil dalam melayani anda?

() sangat terampil

() terampil

() kurang terampil

() tidak terampil

18. Apakah pustakawan selalu ada ketika anda membutuhkan?

() sangat membantu

() membantu

() kurang membantu

() tidak membantu

19. Apakah pustakawan mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik sehingga anda yakin bahwa kebutuhan anda dapat terpenuhi?

() sangat baik

() baik

() kurang baik

() tidak baik

20. Apakah pustakawan dapat memberikan rasa nyaman kepada anda?

() sangat baik

() baik

() kurang baik

() tidak baik

E. Empati (*Empathy*)

21. Apakah pustakawan bersikap sopan dan ramah kepada anda?

() sangat sopan dan ramah

- () sopan dan ramah
- () kurang sopan dan ramah
- () tidak sopan dan ramah

22. Apakah pustakawan memahami kebutuhan dan harapan anda?

- () sangat baik
- () baik
- () kurang baik
- () tidak baik

23. Apakah emosional pustakawan dapat terkendali?

- () sangat baik
- () baik
- () kurang baik
- () tidak baik

24. Apakah pendapat anda mengenai tata bahasa yang digunakan pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?

- () sangat baik
- () baik
- () kurang baik
- () tidak baik

25. Apakah anda pernah menganjurkan orang lain untuk memanfaatkan Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi?

- () sangat menganjurkan
- () menganjurkan

() kurang menganjurkan

() tidak menganjurkan

Apakah saran yang anda bisa berikan untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.

.....

.....

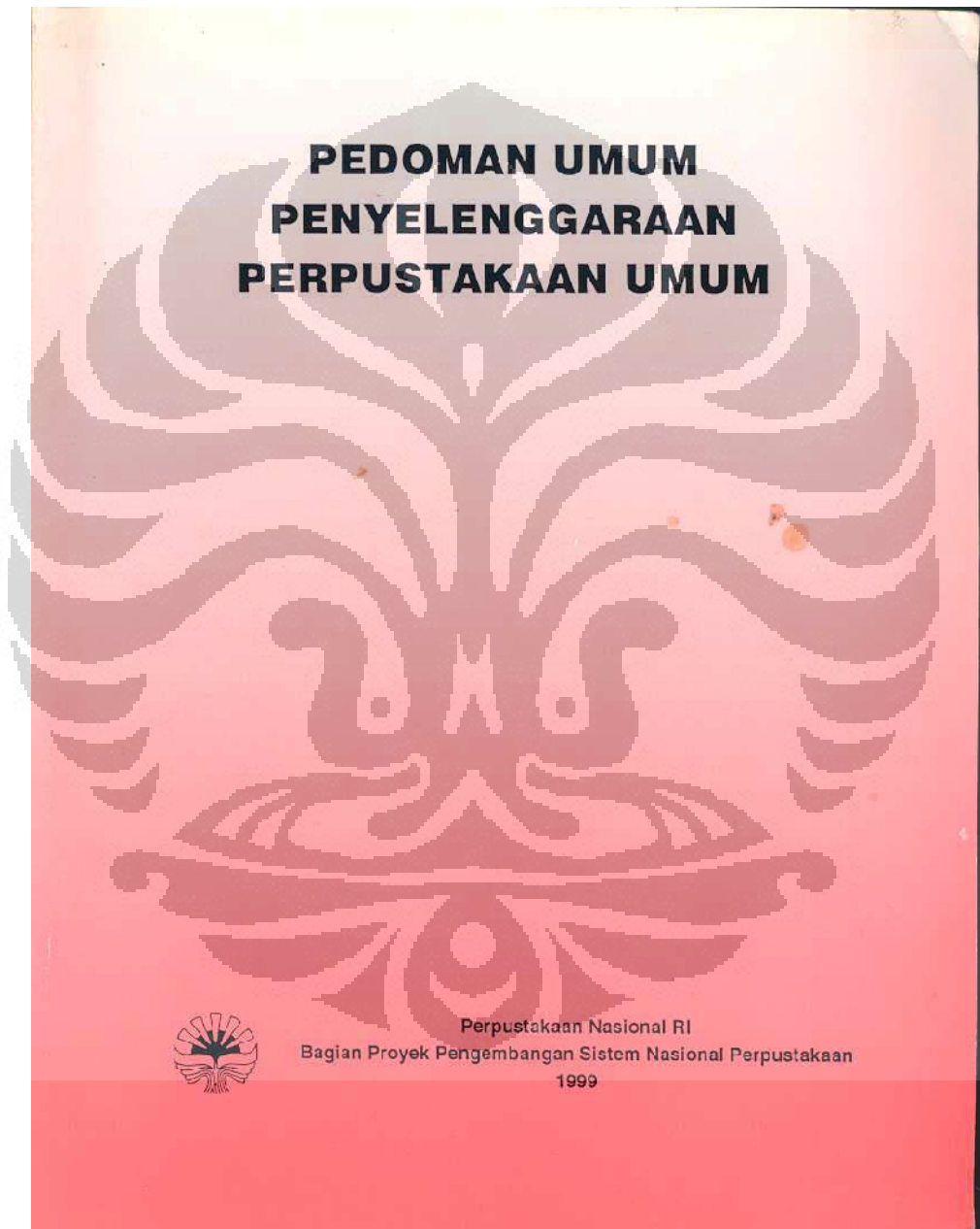
.....

.....

Atas Perhatiannya Saya Ucapkan

Terima Kasih

Afriansyah Ramadhan

Lampiran 6**Buku Pedoman Perpustakaan Umum**

Perpustakaan Nasional : Katalog dalam Terbitan (KDT)

Pedoman umum penyelenggaraan perpustakaan umum
/ penyunting, Sukarman, Rachmat Natadjumena ;
kata pengantar, Hernandono. - Jakarta :
Perpustakaan Nasional RI, 2000.
... him. ; ... cm.

ISBN 979-9316-19-7

I. Perpustakaan umum - Buku pegangan,
pedoman, dsb. I. Sukarman.
II. Natadjumena, Rachmat. III. Perpustakaan
Nasional.

027

Perpustakaan Nasional RI
Jalan Pahlawan Revolusi No. 1
Jakarta 10110

KATA PENGANTAR

Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai Universitas Rakyat, maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi semua lapisan masyarakat. Oleh karena posisi perpustakaan umum dalam usaha mencerdaskan kehidupan bangsa sangat strategis karena fungsinya melayani semua lapisan masyarakat untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan tanpa persyaratan dan tanpa membayar. Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, tingkatan sosial, dan umur. Perpustakaan umum menyediakan bahan bacaan dan sumber belajar lainnya bagi semua tingkatan umur, yaitu bagi kanak-kanak, remaja, dewasa dan usia lanjut, laki-laki maupun perempuan.

Apabila perpustakaan umum dapat dikelola dengan baik dan keberadaannya dapat dijangkau oleh masyarakat maka perpustakaan umum dapat berfungsi sebagai lembaga pendidikan yang sangat menunjang konsep pendidikan seumur hidup, dan mengakselerasi usaha mencerdaskan kehidupan bangsa menuju masyarakat informasi.

Semoga buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum dapat memberi arahan dan penjelasan yang berkaitan dengan pendirian, pengelolaan dan fungsi-fungsi, serta peranan perpustakaan umum bagi kemajuan masyarakat.

Kepada tim penyusun, terutama penulis utama Drs. J.P. Rompas, MA kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, Agustus 1999

Kepala Perpustakaan Nasional RI,

Hernandono

**SUSUNAN ANGGOTA TIM REVISI DAN PEMASYARAKATAN
PEDOMAN PERPUSTAKAAN**

Ketua : Drs. Rachmat Natadjumena, Dip, Lib, MA

Sekretaris : Drs. Dedi Junaedi

Anggota : 1. Dr. Soekarman K, MLS

2. Drs. J P. Rompas, MA

3. Drs. Bambang S. Utomo, M.Lib

4. Dra. Lily Irawati Roesma, M.Lib.

5. Ny. Hj. Paliyanti, BA

Penyunting

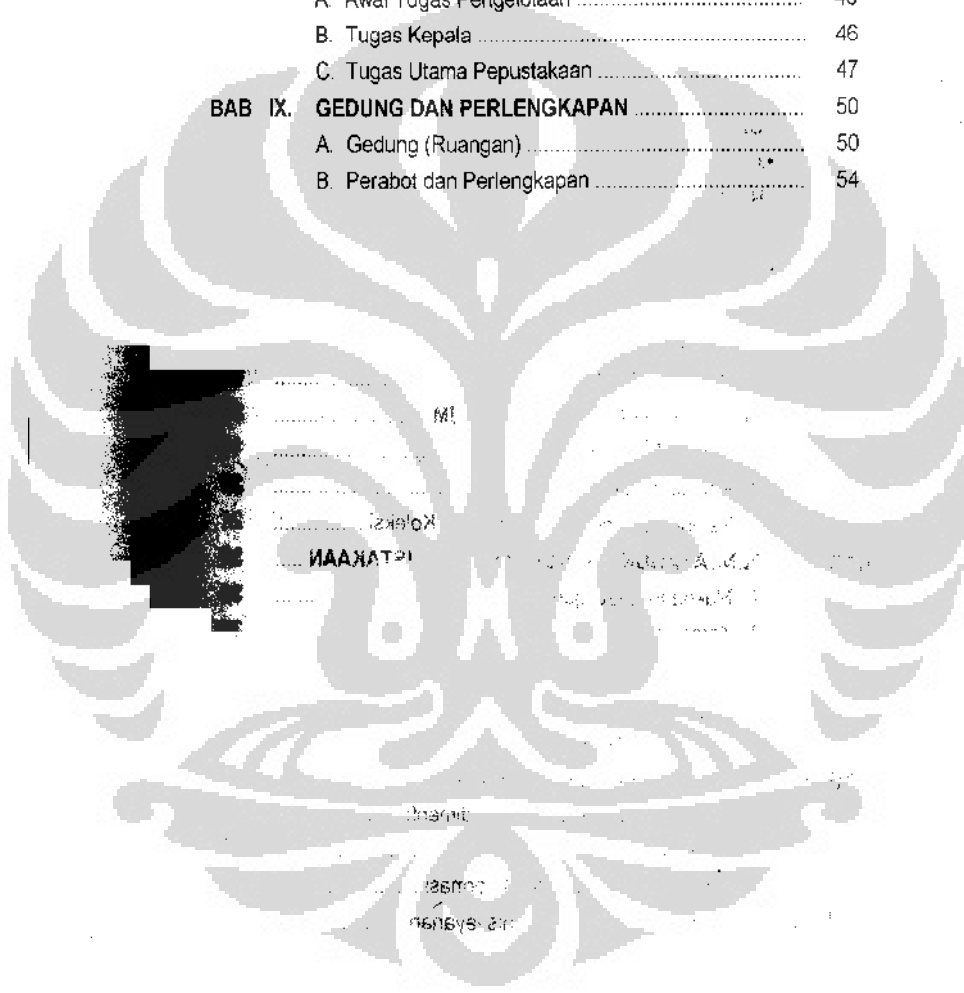
1. Dr. Soekarman K, MLS

2. Drs. Rachmat Natadjumena, Dip, Lib, MA

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Sistematika Bahasan	2
BAB II. ORGANISASI PERPUSTAKAAN UMUM	4
A. Perpustakaan Sebagai Unit Kerja	4
B. Visi, Misi Tugas dan Fungsi	5
C. Struktur Organisasi	8
BAB III. PEMBENTUKAN PERPUSTAKAAN UMUM	10
A. Pelaku Pembentuk	10
B. Langkah Kegiatan Pembentukan	10
C. Pelaksanaan Pembentukan	11
BAB IV. KOLEKSI PERPUSTAKAAN UMUM	19
A. Kriteria Pokok Koleksi	19
B. Pembentukan Koleksi Pertama	20
C. Pembinaan dan Pengembangan Koleksi	21
BAB V. PENDAYAGUNAAN KOLEKSI PERPUSTAKAAN	33
A. Makna Pendayagunaan Koleksi	33
B. Ketentuan Pemakaian Perpustakaan	34
C. Jenis Layanan yang Akan Ditetapkan	34
D. Pedoman Peraturan dan Tata Tertib	35
E. Promosi Perpustakaan	35
BAB VI. LAYANAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT	37
A. Koleksi Perpustakaan harus dimanfaatkan masyarakat	37
B. Jenis Kegiatan Layanan Informasi	37
C. Keterangan beberapa jenis layanan	38

BAB VII. SUMBER DAYA MANUSIA	43
A. Pegawai Perpustakaan Umum	43
B. Pemimpin/Kepala Perpustakaan	43
C. Pustakawan	44
BAB VIII. PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN	46
A. Awal Tugas Pengelolaan	46
B. Tugas Kepala	46
C. Tugas Utama Perpustakaan	47
BAB IX. GEDUNG DAN PERLENGKAPAN	50
A. Gedung (Ruangan)	50
B. Perabot dan Perlengkapan	54



Gambar 1

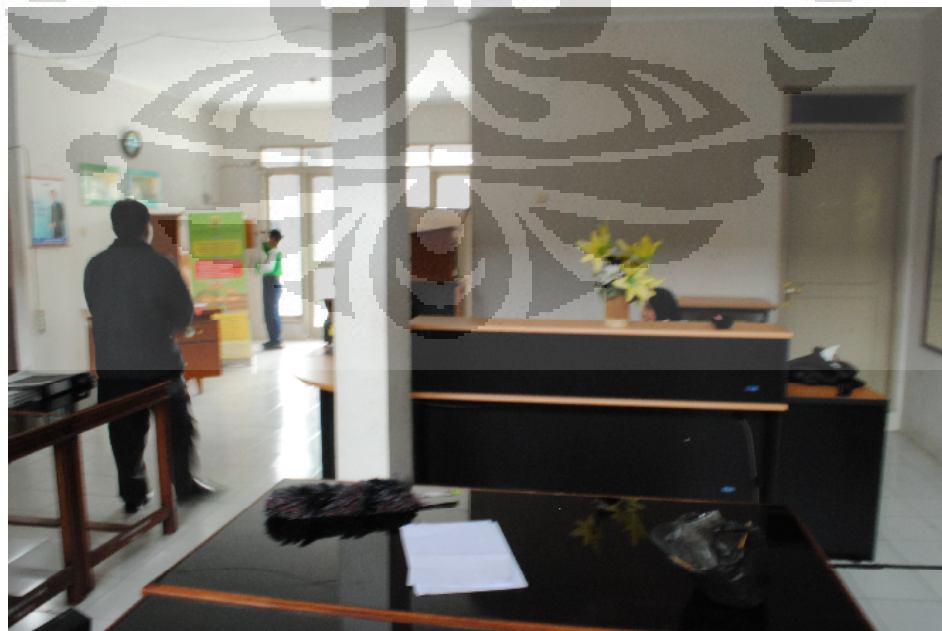
Koleksi Yang Ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

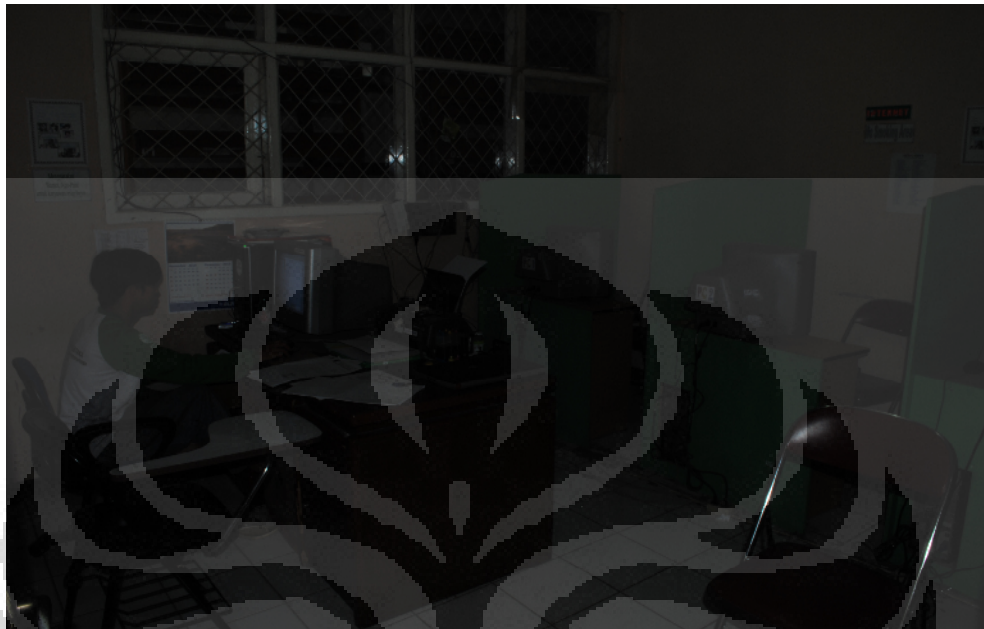


Gambar 2

Denah Rak di Setiap Koleksi Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi



Gambar 3**Fasilitas Ruang Baca di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi****Gambar 4****Unit Pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi**

Gambar 5**Ruang Komputer di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi****Gambar 6****Unit Pengolahan di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi**

Gambar 7

Ruang Penyimpanan Arsip di Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi

