



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

**SKRIPSI**

**SORAYA PANDU NEGARA**

**0806392924**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**DEPOK**

**JUNI 2012**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN  
PEMERINTAH KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Humaniora**

**SORAYA PANDU NEGARA**

**0806392924**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**DEPOK**

**JUNI 2012**

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME**

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

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

**Depok,**

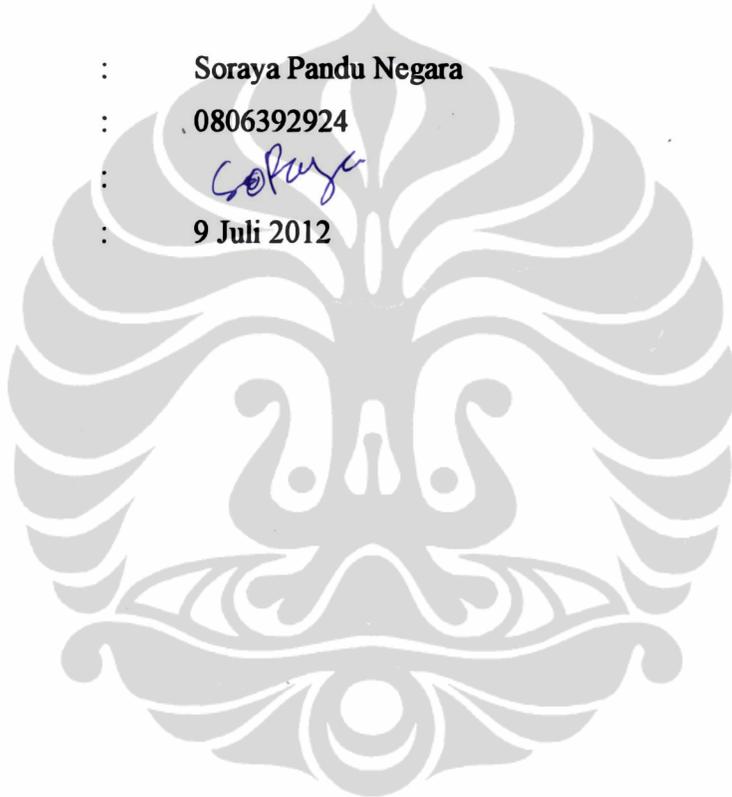


**Soraya Pandu Negara**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini dibuat dengan hasil jerih payah saya sendiri dan sumber yang berasal dari kutipan maupun rujukan telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Soraya Pandu Negara  
NPM : 0806392924  
Tanda tangan :   
Tanggal : 9 Juli 2012



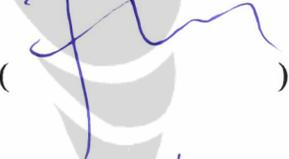
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Soraya Pandu Negara  
NPM : 0806392924  
Program Studi : Sarjana Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi : Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan ✓  
Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat

**Ini telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. H. Zulfikar Zen, MA (  )  
Penguji 1 : Fuad Gani, M.A (  )  
Penguji 2 : Nina Mayesti, M.Hum (  )

Ditetapkan di : Depok

Oleh



Dekan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia  
Dr. Bambang Wibawarta  
NIP. 131882265

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang melimpahkan segala kenikmatan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Humaniora pada Program studi ilmu perpustakaan, Fakultas ilmu pengetahuan budaya. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari siapapun selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini, tentunya skripsi ini tidak akan tepat pada waktunya. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Zulfikar Zein, sebagai pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran dan kesabaran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;
2. Bapak Fuad Gani dan ibu Nina Mayesti sebagai penguji dan pembaca yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Ibu utami, selaku dosen pembimbing akademis;
4. Seluruh karyawan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat yang telah memberikan kemudahan dan dukungan kepada penulis pada saat penulisan skripsi ini dan untuk informan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner peneliti;
5. Mama dan papa tercinta yang telah memberikan semangat yang luar biasa dan kasih sayang yang tidak pernah putus. Adik-adikku tercinta Namirah, Cakra dan Bunya yang selalu memberiku motivasi menjadi kakak yang bisa dijadikan contoh dan keluarga besar mama dan papa terutama ongu jamaran dan nenek werda yang selalu senantiasa menyelimkan nama aku disetiap doanya. Skripsi ini untuk kalian.
6. Freddie Alexander's Warnerrin yang telah memberikan aku banyak ketenangan dan pencerahan dalam mengerjakan dari awal skripsi sampai sidang skripsi selalu ada di sisiku. Dan selalu percaya padaku bahwa aku bisa menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya. *I evol you so much my lovely breeze.*

7. Sahabat-sahabatku Freewing: Uni, Oneng, Uci, Beby, Ayu, Nunu, Caca, Dini dan Reivy yang telah memberiku dukungan penuh sehingga aku punya semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Sahabat-sahabatku Dara Sitompul: Safyuni, Fitri (oneng), Ressa (sasa), Andreina (acilo) dan teman kelas C,B dan A atas 4 tahun kebersamaan dan ingin wisuda di balairung bersama. Kalian semua sudah menjadi keluargaku.



Depok, Juni 2012

Penulis,

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

Sebagai sivitas academia Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Soraya Pandu Negara  
NPM : 0806392924  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)** atas karya saya yang berjudul :

“Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Umum Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihkan media/fotmatkan, mengelola dalam bentuk panggalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Tanggal : 9 Juli 2012

Yang menyatakan



(Soraya Pandu Negara)

## ABSTRAK

Nama : Soraya Pandu Negara  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Judul : Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan  
Perpustakaan Umum Pemerintah Kota  
Administrasi Jakarta Barat

Skripsi ini membahas tentang kepuasan pemustaka. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan, terhadap koleksi, terhadap pustakawan dan terhadap sarana dan prasarana. Di samping itu juga ingin mengetahui hambatan dan saran. Hasil penelitian ini kepuasan pemustaka terhadap layanan pada tingkat puas dengan skor 4,61. Kepuasan pemustaka terhadap koleksi pada tingkat puas dengan skor 3,84. Kepuasan pemustaka terhadap pustakawan pada tingkat puas dengan skor 3,96. Kepuasan pemustaka terhadap pada tingkat puas dengan skor 3,96. Secara keseluruhan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan umum Jakarta barat ada tingkat puas dengan skor 3,81. Dan hambatan dan saran yang diberikan oleh pemustaka adalah masalah jaringan internet.

Kata kunci : Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan Umum

## ABSTRACT

Name : Soraya Pandu Negara  
Study Program : Library Science  
Title : User Satisfaction for Service Public Library Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat

This undergraduate thesis is studying about user satisfaction. The purpose of this study to determine the satisfaction user of service, to the collection, to librarians, and to facilities and infrastructure. And want to know the obstacles and suggestion provided user. The research is quantitative case studies. The results of this study was user satisfaction of the service at the level of satisfied with a score of 4,61, user satisfaction of the collection at the level of satisfied with a score of 3,84, user satisfaction of the librarians at the level of satisfied with a score of 3,96, user satisfaction of the facilities and infrastructure at the level of satisfied with a score 3,96. The study concluded there is an user satisfied in library service. Obstacles and recommended provided by user is internet network.

Keywords : User Satisfaction, Public Library

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PLAGIARISME</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xiv</b>
<b>Bab 1 Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
<b>Bab 2 Tinjauan Pustaka</b>	
2.1 Perpustakaan Umum	5
2.2 Layanan Perpustakaan	6
2.2.1 Jenis-jenis layanan perpustakaan	6
2.2.2 Koleksi Layanan Perpustakaan	9
2.2.3 Pustakawan Layanan Perpustakaan	10
2.2.4 Sarana dan Prasarana	11
2.3 Kepuasan Pemustaka	12
2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka	15
2.3.2 Menentukan Kepuasan Pemustaka	16
<b>Bab 3 Metodologi Penelitian</b>	
3.1 Tipe Penelitian	19
3.2 Tempat dan waktu penelitian	20
3.3 Subjek dan Objek	24
3.4 Populasi dan Sampel	20
3.5 Metode Pengumpulan Data	23
3.6 Metode Analisis Data	24
3.7 Operasional Konsep	26

## **Bab 4 Pembahasan**

4.1	Profil Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat	
4.1.1	Sejarah singkat	27
4.1.2	Struktur Organisasi	29
4.1.3	Visi dan Misi	29
4.1.4	Koleksi Perpustakaan	30
4.1.5	Jenis Layanan Perpustakaan	30
4.1.6	Anggota Perpustakaan	31
4.2	Analisis dan Pembahasan Data	
4.2.1	Deskripsi Data	
a.	Data Keanggotaan	33
b.	Data Usia	33
c.	Data Pekerjaan	34
4.2.2	Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan	
a.	Sistem Layanan	34
b.	Jam Operasional	35
c.	Jam Operasional Perpustakaan Keliling	36
d.	Layanan Sirkulasi	37
e.	Layanan Rujukan	39
f.	Layanan Ekstensi	39
4.2.3	Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi	
a.	Susunan Koleksi	41
b.	Kemutakhiran Buku Teks	42
c.	Kemutakhiran Majalah/Koran	43
d.	Kemutakhiran Koleksi Rujukan	44
e.	Kemutakhiran Koleksi Perpustakaan Keliling	45
4.2.4	Kepuasan Pemustaka Terhadap Pustakawan	
a.	Pelayanan dan Bantuan Pustakawan	46
b.	Kemampuan dan Ketepatan Pustakawan	47
c.	Pustakawan Layanan Rujukan	48
d.	Pelayanan dan Bantuan Pustakawan Perpustakaan Keliling	49
e.	Kemampuan dan Ketepatan Pustakawan Perpustakaan Keliling	50
4.2.5	Kepuasan Pemustaka Terhadap Sarana dan Prasarana	
a.	Mobil Perpustakaan Keliling	51
b.	Ruang Baca	52
c.	Warna Ruang	53
d.	Cahaya (Penerangan)	55
e.	Sirkulasi Udara	56
f.	Kenyamanan	57
4.2.6	Hambatan dan Saran dari Pemustaka	58
4.3	Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Skala Likert	60

<b>Bab 5 Penutup</b>	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	66
Daftar pustaka	74
Lampiran	78



## Daftar Tabel

Tabel 3.1	Operasional variabel	27
Tabel 4.1	Struktur organisasi	29
Tabel 4.2	Koleksi perpustakaan	30
Tabel 4.3	Jam operasional	31
Tabel 4.4	Anggota perpustakaan	31
Tabel 4.5	Data Anggota Perpustakaan	33
Tabel 4.6	Data Usia Pemustaka	33
Tabel 4.7	Data Pekerjaan	34
Tabel 4.8	Kepuasan pemustaka terhadap sistem layanan	35
Tabel 4.9	Kepuasan Pemustaka terhadap Jam Operasional	36
Tabel 4.10	Kepuasan Terhadap Jam Operasional Perpustakaan Keliling	37
Tabel 4.11	Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi	38
Tabel 4.12	Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Rujukan	39
Tabel 4.13	Kepuasan Pemustaka terhadap Perpustakaan Keliling	40
Tabel 4.14	Kepuasan Pemustaka terhadap Susunan Koleksi	41
Tabel 4.15	Kepuasan Pemustaka terhadap Koleksi Buku Teks	42
Tabel 4.16	Kepuasan Pemustaka terhadap kemutakhiran majalah/koran	43
Tabel 4.17	Kepuasan Pemustaka terhadap kemutakhiran Koleksi Rujukan	44
Tabel 4.18	Kepuasan Pemustaka Terhadap Kemutakhiran Koleksi Perpustakaan Keliling	45
Tabel 4.19	Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan dan Bantuan Pustakawan	46
Tabel 4.20	Kepuasan terhadap Kemampuan dan Ketepatan Pustakawan	47
Tabel 4.21	Kepuasan Pemustaka terhadap Pustakawan Layanan Rujukan	48
Tabel 4.22	Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan dan Bantuan di Perpustakaan Keliling	49
Tabel 4.23	Kepuasan Pemustaka terhadap Kemampuan dan Ketepatan Pustakawan Perpustakaan Keliling	50
Tabel 4.24	Kepuasan Pemustaka Terhadap Mobil Perpustakaan Keliling	52
Tabel 4.25	Kepuasan Pemustaka terhadap Ruang Di Perpustakaan	53
Tabel 4.26	Kepuasan Pemustaka terhadap Warna Di Ruang Baca	54
Tabel 4.27	Kepuasan Pemustaka terhadap Cahaya (Penerangan) Di Ruang Baca	55
Tabel 4.28	Kepuasan Pemustaka terhadap Sirkulasi Udara (Jendela, AC) Di Ruang Baca	56
Tabel 4.29	Kepuasan Pemustaka terhadap Kenyamanan Di ruang Baca	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Perhitungan Skala Per Indikator Berdasarkan Skala Likert



# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era global sekarang ini pendidikan merupakan sesuatu yang penting bagi semua orang karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar dapat menjawab tantangan kehidupan. Untuk memperoleh pendidikan banyak cara yang bisa ditempuh, diantaranya melalui pendidikan formal, informal dan non formal, selain itu pendidikan juga dapat diperoleh melalui jalur non formal, salah satunya melalui perpustakaan.

Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan dan menyegarkan. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Perpustakaan merupakan jantung bagi kehidupan aktifitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan.

Perpustakaan Umum mengambil peranan yang sangat penting dalam upaya mendorong menciptakan suasana gemar dan terbiasa membaca serta sadar informasi, terutama dalam rangka meningkatkan keterampilan dan kemampuan serta wawasan. Menurut UU RI nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 6, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.

Pada umumnya semua pernyataan mengenai tujuan perpustakaan umum mengatakan bahwa perpustakaan umum menyediakan bahan pustaka dan pelayanan pada masyarakat dalam rangka mendukung kebutuhan pendidikan, informasi kebudayaan dan kebutuhan rekreasi. Hal ini dinyatakan oleh ALA world encyclopedia of library and information services (1986: 663).

Menurut UU RI nomor 43 tahun 2007 pasal 20, ada 5 (lima) jenis perpustakaan. Yaitu perpustakaan nasional, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus dan perpustakaan umum. Perpustakaan umum mempunyai peran sangat strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai wahana belajar sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang berilmu, kreatif dan mandiri.

Perpustakaan umum mempunyai peranan yang besar dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, yaitu dari segi pendidikan, informasi, kebudayaan dan rekreasi. Dalam menuju kepada terwujudnya tujuan perpustakaan umum sangatlah penting untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi dan unsur apa yang merupakan dorongan positif bagi tercapainya tujuan tersebut. Langkah pertama untuk mengetahui sejauh mana tingkat keberhasilan pelayanan perpustakaan umum dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya.

Setiap orang di dunia ini memiliki kebutuhan akan berbagai hal, dan orang akan mencari cara agar kebutuhan tersebut terpenuhi. Jika sesuatu yang didapat sesuai dengan apa yang diharapkan maka orang tersebut akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, jika sesuatu yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka orang tersebut akan merasa tidak puas dan kecewa.

Perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan seseorang timbul karena hasil yang diberikan oleh pihak pemuas kebutuhan. Bila kepuasan yang diperoleh seseorang melebihi harapannya, maka ia akan betul-betul puas dan akan memenuhi kebutuhannya di tempat yang sama secara berulang serta mengajak orang-orang lain untuk melakukan hal yang sama. Oleh karena itu pemuas kebutuhan itu sangat penting untuk mempertahankan pelanggan atau pengguna.

Menurut Lancaster (1977: 1), layanan dapat dievaluasi dari berbagai sudut pandang, salah satunya adalah efektifitas layanan. Efektifitas layanan perpustakaan dapat diukur dengan salah satu indikator berikut ini, yaitu tingkat kepuasan pemakai. Tingkat kepuasan pemakai adalah presentase kebutuhan yang dapat dilayani dengan yang tidak terlayani. Dalam memilih sumber informasi dan jasa pelayanan yang akan diberikan, setiap perpustakaan harus mampu mengidentifikasi dan menentukan

kebutuhan informasi masyarakat yang dilayaninya berdasarkan jenis perpustakaan itu sendiri. Karena tipe pemustaka di tiap jenis perpustakaan berbeda, maka kebutuhan informasi mereka pun berbeda-beda.

Kebutuhan informasi seseorang erat kaitannya dengan layanan informasi. Seseorang tentunya membutuhkan suatu layanan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasinya tersebut, untuk itu, perpustakaan sebagai salah satu layanan informasi harus memenuhi kebutuhan informasi pemustaka lainnya. Meskipun disadari, tidak semua perpustakaan sepenuhnya mampu untuk memenuhi kebutuhan informasi seluruh pemustakanya. Akan tetapi, setidaknya perpustakaan berusaha untuk mampu mendekati pemenuhan kebutuhan informasi pemustakanya.

Sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat sebagai penyedia informasi dituntut untuk memenuhi kebutuhan pemakai dengan ketepatan layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk pemakai. Perpustakaan dikatakan berhasil jika pemakai yang datang cukup banyak selalu ada peningkatan. Layanan perpustakaan yang bermacam-macam dan lengkap dapat memenuhi kebutuhan pemakai akan informasi yang dibutuhkan.

Kepuasan pengguna akan mempengaruhi perilakunya terhadap produk yang disediakan oleh perpustakaan. Pengguna akan merasa puas jika kebutuhan informasi yang diperlukan terpenuhi. Agar informasi yang dikelola perpustakaan bisa dimanfaatkan secara optimal, maka perlu peningkatan kualitas pelayanan untuk kepuasan pemustaka.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Melihat kenyataan di atas, dengan adanya satu perpustakaan umum serta dengan layanan yang tersedia, maka perlu diketahui mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

Permasalahan ini akan difokuskan pada bagaimana kepuasan pemakai terhadap layanan, koleksi, pustakawan, sarana prasarana, serta mengetahui apa hambatan dan saran yang diberikan oleh pemustaka.

Penelitian ini dibatasi hanya pada layanan remaja dan dewasa. Layanan dan koleksi anak tidak dilakukan karena mengalami kesulitan di dalam mendapatkan responden.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

1. Kepuasan pemustaka terhadap layanan,
2. Kepuasan pemustaka terhadap koleksi,
3. Kepuasan pemustaka terhadap pustakawan,
4. Kepuasan pemustaka terhadap saran dan prasarana, dan
5. Mengenai hambatan dan saran yang diberikan oleh pemustaka.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat, antara lain:

- a. Memberikan masukan khususnya pemerintah kota administrasi Jakarta Barat untuk meningkatkan mutu terhadap layanan perpustakaan,
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan serta pemahaman dalam bidang kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan,
- c. Diharapkan penelitian ini sebagai masukan bagi peneliti selanjutnya.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Perpustakaan Umum**

Perpustakaan Umum merupakan perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum. Perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran yang terbuka untuk masyarakat umum tanpa membeda-bedakan usia, jenis kelamin, kepercayaan, agama, ras, pekerjaan, keturunan, serta memberikan layanan tempat memperoleh informasi mengenai berbagai masalah, tempat rekreasi intelektual serta tempat belajar berkesinambungan.

Dalam pengertian sederhana definisi di atas menyatakan "bahwa perpustakaan umum adalah sebuah perpustakaan atau sistem perpustakaan yang menyediakan akses yang tidak terbatas kepada sumberdaya perpustakaan dan layanan gratis kepada warga masyarakat di daerah atau wilayah tertentu, yang didukung penuh atau sebagian dari dana masyarakat".

IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) 1995 memberikan batasan perpustakaan umum sebagai perpustakaan yang didirikan dan dibiayai oleh pemerintah daerah atau pusat, atau oleh beberapa organisasi yang diberi izin untuk mendirikan perpustakaan atas nama organisasi tersebut yang penggunaannya disediakan untuk siapa saja tanpa perlakuan diskriminasi.

Menurut Sulistyono-Basuki (1994:35), perpustakaan umum adalah perpustakaan yang dibiayai dari dana umum, baik sebagian maupun seluruhnya, terbuka untuk masyarakat umum tanpa membeda-bedakan usia, jenis kelamin, kepercayaan agama, ras, pekerjaan, keturunan, serta memberikan layanan cuma-cuma untuk umum.

Kemudian dalam UNESCO Public Library Manifesto 1994 disebutkan bahwa perpustakaan umum merupakan pusat informasi lokal yang bertujuan agar semua jenis pengetahuan dan informasi mudah diakses dan digunakan oleh pemakai.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan untuk melayani semua kalangan masyarakat tanpa terkecuali. Oleh karena itu perpustakaan umum disediakan berbagai subjek buku dan berbagai layanan. Yang termasuk perpustakaan umum adalah Badan Perpustakaan Propinsi yang ada di setiap propinsi, Perpustakaan Umum Kabupaten atau Kota, Perpustakaan Kecamatan, Perpustakaan Desa, Perpustakaan Keliling dan lain-lain.

## **2.2 Layanan Perpustakaan Umum**

Layanan pada perpustakaan adalah kegiatan utama yang memiliki kekuatan untuk mendorong pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat. Penekanannya harus pada layanan perpustakaan bukan pada perpustakaanannya (IFLA, 1998). Layanan sebagai bagian penting dari bagian lainnya, sehingga layanan harus ditetapkan dengan memperhatikan masyarakat sebagai pemustaka dan lingkungan sekitarnya (Fosket, 1984: 38).

Layanan merupakan semua jenis kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap pemustaka jasa perpustakaan umum. Seluruh kegiatan perpustakaan umum mulai dari pimpinan, petugas-petugas tata usaha serta kelompok pustakawan diarahkan untuk menciptakan suasana yang kondusif agar layanan perpustakaan berjalan lancar (Mudjito, 1992: 79).

Perpustakaan umum perlu memberikan layanan kepada para pemustaka secara cepat dan tepat. Cepat artinya layanan yang diberikan dilaksanakan dalam waktu yang singkat sedangkan tepat maksudnya adalah dapat memenuhi kebutuhan pemustaka seperti yang dikehendaki oleh mereka (Mudjito, 1992: 79). Keberhasilan layanan umum diukur dari tinggi rendahnya kemampuan perpustakaan umum dalam melaksanakan fungsinya sebagai pusat kegiatan belajar serta pusat layanan informasi, penelitian dan rekreasi masyarakat sekelilingnya (Mudjito, 1992: 10). Hal ini sesuai dengan pernyataan Murison (1988: 77) yang menyatakan bahwa perpustakaan umum seharusnya menjadi pusat untuk kehidupan intelektual bagi wilayah yang dilayaninya.

Layanan perpustakaan dilakukan secara prima untuk kebutuhan pemustaka perpustakaan.

## **2.2.1 Jenis-jenis Layanan Perpustakaan**

### **a. Layanan Sirkulasi**

Di bagian ini pemustaka akan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan perminjaman, pengembalian, keanggotaan dan informasi lainnya. Biasanya meja sirkulasi ini terletak di dekat pintu masuk dan tidak jauh dari ruang koleksi (Lasa HS, 2009:205).

Layanan sirkulasi adalah layanan di mana pengguna jasa perpustakaan akan menerima pelayanan dari perpustakaan. Pelayanan sirkulasi memiliki kegiatan-kegiatan antara lain: mengadakan pendaftaran anggota baru, peminjaman, pengembalian dan pemugutan denda.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Aktivitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemustaka. Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai tolok ukur keberhasilan perpustakaan, karena bagian ini rutinitas kegiatannya berhubungan dengan pemustaka.

Menurut Sulistyo Basuki (1991: 75), sistem penyelenggaraan kegiatan layanan sirkulasi ada dua yaitu:

1. Sistem terbuka (*Open Access*), pemustaka memilih dan mengambil koleksi di rak secara bebas tanpa melalui pemustaka, biasanya jenis buku teks.
2. Sistem tertutup (*Close Access*), pemustaka untuk memanfaatkan koleksi di rak harus melalui pustakawan, biasanya koleksi rujukan atau referensi.

## **b. Layanan rujukan/referensi**

Kegiatan ini untuk membantu pemustaka untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi rujukan serta memberi bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi rujukan (Bandono, 1995: 7).

Perpustakaan yang menyediakan informasi untuk pemustaka dengan memanfaatkan koleksi acuan yang dimiliki perpustakaan itu. Bantuan perorangan atau bantuan khusus yang diberikan oleh pemustaka kepada seseorang atau lebih yang memerlukan informasi terutama yang merujuk pada koleksi referensi atau literatur lain (Lasa, H.S, 2009: 233).

Koleksi rujukan atau referensi adalah bahan-bahan yang digunakan oleh pustakawan, pemustaka sebagai panduan dan acuan untuk mencari informasi atau fakta tertentu. Ciri-ciri dari koleksi rujukan atau referensi adalah tidak dapat dibawa pulang, terdapat indeks, entri terpotong, tidak perlu dibaca secara keseluruhan dan urut dan di susun secara sistematis, kronologis, geografi, tabulasi, alfabetis dan klasifikasi. Contoh dari koleksi rujukan atau referensi adalah kamus, ensiklopedia, bibliografi, direktori, almanak, sumber geografi (atas, peta, globe, *guide to reference*), *hand book*, *year book*, dan *white and yellow pages*.

Menurut Lancaster (1977: 74) kualitas pelayanan referens dinilai dengan melihat bagaimana kelengkapan, ketepatan dan efisien semua kebutuhan pemakai terpuaskan. Untuk mendapat gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan pelayanan referens dalam menjawab pertanyaan pemakai, data-data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah total pertanyaan yang diterima,
2. Jumlah pertanyaan yang staf mencoba untuk dijawab,
3. Jumlah pertanyaan yang dicoba untuk dijawab dapat terjawab,
4. Jumlah pertanyaan yang dapat dijawab secara komplit dan benar, dan
5. Rata-rata yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan.

Bagaimana kualitas pelayanan referens akan tergantung pada dua hal berikut ini, yaitu:

1. Kualitas koleksi bahan-bahan referens, dan
2. Kemampuan staff untuk memanfaatkan ini secara efektif

### c. Layanan Ekstensi (*Extension Service*)

Jenis pelayanan informasi perpustakaan kepada kelompok masyarakat dengan cara menghadirkan koleksi perpustakaan kepada mereka. Pelayanan proaktif ini disebut juga sistem jemput bola didasarkan pertimbangan-pertimbangan (Lasa H.S, 2009: 203):

- 1) Karena faktor tertentu, mereka yang tidak bisa mendatangi perpustakaan. Mungkin karena faktor lokasi, hukum, maupun kondisi orang (sakit, jompo dan lainnya);
- 2) Untuk meningkatkan sumber daya manusia dan pemerataan informasi agar tidak terjadi kesenjangan informasi. Bila terjadi kesenjangan informasi, maka akan menghambat laju pembangunan.
- 3) Pemanfaatan koleksi seoptimal mungkin. Bentuk pelayanan ini antara lain: pelayanan perpustakaan keliling, pelayanan buku paket, pelayanan perpustakaan ke lembaga permasyarakatan, pelayanan ke rumah sakit, pelayanan ke panti yatim, panti jompo, ke sekolah-sekolah luar biasa dan pelayanan ke daerah-daerah terpencil.

### 2.2.2 Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan (Lasa Hs, 2009: 176).

Koleksi adalah bagian penting dari layanan di perpustakaan. Koleksi bisa terdiri dari koleksi buku, majalah dan bahan non buku seperti mainan, video, kaset, film dan mainan. Namun, buku tetap menjadi bagian terbesar dari koleksi bagian layanan remaja/dewasa di perpustakaan.

Modal bagi perpustakaan untuk dapat melayani pemustakanya adalah koleksi yang akan dijadikan sumber utama untuk mendapatkan informasi. Perpustakaan

memerlukan pengetahuan yang memadai tentang para pemustakanya dengan tujuan agar perpustakaan dapat menginspirasi jenis-jenis dan tingkatan-tingkatan informasi yang memang akan diminta atau dicari oleh para pemustakanya (Trimo, 1986: 11) oleh karena itu, perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang koleksinya relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya (Stoker, 1992: 7).

*“Information satisfaction is affected by the quality of information which is attributed by availability, accuarancy, timelines, precision, realibility, currency, completeness, etc. the user’s expectation on quality of information is demonstated by his or her preferred information demand charactetistic”*(Lee and Pow, 1996: 171)

Menurut teori ini, salah satu penyebab kepuasan informasi seseorang yaitu melalui penelitian terhadap koleksi atau kandungan informasi yang mereka dapatkan. Apakah telah sesuai dengan yang mereka butuhkan dan harapkan. Harapan terhadap kualitas koleksi atau kandungan informasi ini pun bermacam-macam, dan tergantung pada ciri khas permintaan dan informasi yang dibutuhkan menurut kepentingan pengguna.

Koleksi bahan pustaka yang lengkap dan baru akan menarik kehadiran pemustaka ke perpustakaan. Koleksi bahan pustaka dibedakan dalam dua jenis, yaitu buku umum/teks dan buku referensi. Perpustakaan akan menjadi menarik perhatian pengunjung apabila koleksi yang disajikan sesuai kebutuhan pemustaka.

### **2.2.3 Pustakawan Layanan**

Sumber daya yang ideal yang dibutuhkan oleh perpustakaan adalah sumber daya yang benar-benar memiliki kemampuan yang keras dalam menjalankan profesinya. Keahlian pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada para pemustaka adalah suatu yang mutlak diperlukan sehingga pelayanan pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Peran aktif pustakawan adalah suatu sikap perpaduan kompetensi (kemampuan pribadi), kapabilitas (wawasan), dan kreativitas yang dimiliki oleh pustakawan dalam mengolah dan mengelola teknologi informasi yang ada. Secara kongrit peran aktif pustakawan pada saat ini harus mengambil sikap sebagai penjemput bola dan bukan

menunggu bola datang. Sikap-sikap seperti inilah yang harus dibudayakan oleh pustakawan (Mustafa, 1996: 12)

Tugas pustakawan adalah menyesuaikan pelayanan dengan perubahan kebutuhan pemustaka (Stoakly, 1982: 60). Pustakawan bukan hanya bertugas mengumpulkan informasi melainkan juga fungsi sebagai tempat bertanya yang akan memupuk keakraban dengan pemustakanya. Pustakawan seyogyanya memberi kesan yang membuat pemustaka berani mengemukakan apa yang dibutuhkan tanpa merasa sungkan. Oleh karena itu, hal yang dituntut dari pustakawan perpustakaan umum adalah pengetahuan umum dan kemampuan berkomunikasi. Pengetahuan umum yang luas diperlukan sebagai bekal untuk menjawab berbagai pertanyaan yang mungkin diajukan oleh pemustaka. Sedangkan kemampuan komunikasi seperti penguasaan teknik bertanya yang akan membantu pemustaka merumuskan pertanyaan secara jelas dan juga keramahan serta kesediaan membimbing secara baik.

#### **2.2.4 Sarana dan Prasarana**

Selain koleksi dan perpustakaan, ada elemen yang harus di perhatikan oleh perpustakaan, yaitu sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana dalam konteks ini merupakan penunjang perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Menurut PP No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan, pasal 42:

- I. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki sarana dan prasarana yang meliputi perabot, peralatan pendidikan, buku dan sumber belajar lainnya, bahan habis pakai, serta perlengkapan lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur.
- II. Setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang kelas, ruang pendidik, ruang tata usaha, ruang perpustakaan, ruang laboratorium, dan ruang/tempat lain untuk menunjang proses pembelajaran yang teratur dan berkelanjutan.

Sarana dan prasarana merupakan alah satu faktor yang dapat menentukan kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan. Karena hal, tersebut merupakan sarana pendukung yang dapat membantu pustakawan dan pemusta dalam beraktivitas di

perpustakaan. Saat ini banyak gedung atau ruangan perpustakaan yang dibangun cukup megah, namun dalam kenyataannya tidak dapat memuaskan pemustaka karena gedung tersebut tidak diimbangi dengan kenyamanan ruangan yang baik (Edward, 1990:1).

Gedung dan perpustakaan juga merupakan faktor yang dapat menunjang kegiatan perpustakaan agar berjalan secara optimal. Untuk itu perlu diperhatikan dari segi kenyamanan, keluasa, penataan yang harus disesuaikan dengan kebutuhannya.

Hal ini diungkapkan oleh Sulistyio Basuki (1991: 60), yaitu perencanaan gedung setidaknya memperhatikan masa pengembangan 10 tahun mendatang. Pertumbuhan ini oleh laju penambahan bahan pustaka, jumlah pemustaka, dan sebagainya. Gedung hendaknya dapat diperluas untuk kepentingan mendatang.

Dalam membangun atau merancang gedung atau sebuah ruang, fungsi adalah hal yang paling penting untuk dipikirkan. Gedung atau ruang tersebut harus fungsional dan bisa dimanfaatkan sesuai dengan tujuan didirikannya. Gedung atau ruang perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka yaitu koleksi baik koleksi buku maupun non-buku, tempat aktivitas semua jenis layanan perpustakaan, yaitu termasuk kegiatan pengaksesan koleksi oleh pemustaka, dan juga yang tidak kalah penting bahwa gedung atau ruang merupakan tempat bekerja petugas perpustakaan untuk menghasilkan layanan yang maksimal bagi pemustaka.

Lokasi gedung perpustakaan juga harus diperhatikan dalam membangun gedung atau ruang perpustakaan yang baik. Oleh sebab itu diperlukan persyaratan sebagai penentuan lokasi yang sebaiknya berada di pusat gedung sehingga mudah dicapai oleh pemustaka. Selain itu, sebaiknya gedung atau ruang berada di tempat yang tenang sehingga para pengunjung tidak terganggu. Namun jika harus didahulukan, dan jika kedua sifat tempat tersebut tidak mungkin diperoleh secara bersamaan, tempat yang mudah dicapai lebih penting dari pada tempat yang tenang.

### **2.3 Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum**

Kepuasan adalah suatu keadaan kesenangan, disebabkan seseorang telah mencapai suatu tujuan atau sasaran (Chaplin, 1993: 54)

Pemustaka adalah orang yang menggunakan fasilitas-fasilitas perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya (Dictionary of Library Science, Information, and Documentation, 1976: 200)

Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh 1) kinerja pelayanan; 2) respon terhadap keinginan pemustaka; 3) kompetensi petugas; 4) pengaksesan mudah, murah, tepat dan cepat; 5) kualitas koleksi; 6) kesediaan alat temu kembali; 7) waktu layanan. Sedangkan kualitas layanan dipengaruhi oleh empati, daya tangkap, jaminan, system layanan, tata letak, kelengkapan koleksi dan keandalan (Lasa, HS, 2009:155).

Applegate (1997: 200) mendefinisikan kepuasan pengguna adalah reaksi pribadi, emosional seseorang terhadap layanan atau produk perpustakaan. Bitner dan Hubbert (1994: 76) mendefinisikan Kepuasan pengguna terdiri dari pengguna yang puas atau tidak puas terhadap layanan perpustakaan dan berdasarkan semua pertemuan dan pengalaman dengan organisasi tertentu.

Richard LeKader, seperti dikutip oleh Chua, Menthol dan Kua, (2004: 2) mengatakan bahwa kepuasan merupakan fenomena linguistik, pernyataan lisan maupun tulisan dari pemakai. Pernyataan ini tidak membutuhkan bukti objektif. Selanjutnya dikatakan pula bahwa kepuasan pemakai adalah pengalaman menyeluruh pemakai dengan organisasi pemberi layanan yang kemudian mereka menyatakan sebagai kepuasan

Menurut Day (dalam Tjiptono, 1995) adalah respon pemakai pada evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah penggunaan

Adapun wujud dari reaksi itu dapat berupa tanggapan seseorang yang merasa puas atau tidak puas terhadap sesuatu yang timbul dari perpustakaan. Biasanya reaksi emosional itu tidak begitu lama, misalnya pemakai akan merasa tidak puas (kecewa) jika mereka menghadapi pencarian koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhannya. Begitu juga pemakai akan merasa tidak puas jika sekitar kepuasannya sikap dari

pustakawan tidak ramah. Sebaliknya pemustaka akan merasa puas atau bahkan sangat puas apabila yang mereka harapkan sesuai atau melebihi dari permintaan yang mereka ajukan.

Dari beberapa definisi maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah reaksi emosional yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang atas pengalamannya memanfaatkan layanan. Perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan sebenarnya yang dinyatakan secara lisan maupun tulisan. Pernyataan ini sifatnya subjektif, berbeda antara orang yang satu dengan yang lain sesuai pengalaman masing-masing. Kepuasan muncul diakibatkan adanya faktor yang mendukung proses pencapaian kepuasan tersebut.

Kepuasan pemustaka di dalam mendapatkan layanan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu mutu dan jumlah koleksi, pelayanan, tenaga pustakawan dan sarana dan prasarananya.

Ada dua pendekatan untuk menilai kepuasan pemustaka. Yang pertama pemustaka sebagai objek kajian dan pendapat mereka dijadikan ukuran kepuasan. Yang kedua, kepuasan pemustaka secara tidak langsung diukur dengan menggunakan sejumlah indikator tertentu yang menentukan tingkat kinerja perpustakaan, tingkat kepuasan diasumsikan menjadi sebanding dengan tingkat kinerja perpustakaan tersebut (Niyosenga, 1996:225)

Telah diungkapkan di atas bahwa kepuasan pemustaka erat kaitannya dengan konsep kebutuhan. Tujuan utama diadakan perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Untuk mengelola perpustakaan harus mengenali kebutuhan pemustakanya agar layanan yang diberikan dapat memuaskan pemustakanya.

Ada tiga bentuk kebutuhan menurut Totterdell (1976: 16), yaitu:

1. Kebutuhan yang tidak dirasakan

Merupakan bentuk kebutuhan yang paling sulit dievaluasi, namun tidak dapat begitu saja diabaikan. Kebutuhan semacam ini memerlukan penalaran untuk memahaminya.

## 2. Kebutuhan yang tidak dinyatakan

Yaitu kebutuhan yang meskipun dapat dirasakan namun pemustaka tidak dapat menggunakan perpustakaan sebagai sarana pemenuhannya, atau tidak dinyatakan dalam kaitannya dengan perpustakaan. Ini mungkin disebabkan oleh tiga hal, yaitu perpustakaan dirasakan bukan tempat terbaik untuk memenuhi kebutuhan, mungkin juga disebabkan ketidaktahuan individu itu sendiri, atau disebabkan oleh unjuk kerja yang rendah dari perpustakaan.

## 3. Kebutuhan yang dinyatakan

Pemustaka mengunjungi ke perpustakaan untuk mencari dokumen atau informasi dalam bentuk pemesanan suatu judul atau subjek tertentu.

### **2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka**

Kepuasan muncul diakibatkan adanya faktor yang mendukung proses pencapaian kepuasan tertentu. Kepuasan pemustaka di dalam mendapatkan layanan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu mutu dan jumlah koleksi, cara layanan, tenaga pengelola dan fasilitas fisik lainnya (Busha dan Harter, 1983: 256)

Hal ini sama seperti diungkapkan oleh Lancaster (1977: 2) bahwa kepuasan pemustaka tergantung pada jumlah dan kualitas informasi atau koleksi perpustakaan, cara pengorganisasian koleksi yang memadai, adanya alat-alat bantu temu kembali untuk akses di koleksi, serta kemampuan dan kemauan dari staf untuk mengupayakan sumber daya perpustakaan. Ia juga mengatakan bahwa sebuah perpustakaan harus diukur tingkat kepuasan pemustakanya.

Menurut Sulistyono-Bauki (1992: 204) kepuasan pemustaka tergantung pada faktor sebagai berikut ini:

A kecepatan layanan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan)

B. perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan

- C. nisbah ketepatan (proporsi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka)
- D. tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemustaka sebelum memperoleh jawaban).
- E. keluasan (*exhaustivity*) artinya seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa jauh unit informasi memberikan jasa yang diperlukan.
- F. usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia, kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi, kesederhanaan penyajian dan lain sebagainya.

### 2.3.2 Menentukan Kepuasan Pemustaka

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam mengukur kepuasan pemustaka seperti yang dikemukakan oleh Kolter (2000: 44-45) yaitu melalui:

1. Sistem keluhan dan saran  
Pada sistem ini pemustaka diharapkan untuk menyampaikan apa yang dirasakan mengenai layanan yang telah mereka terima apakah sesuai dengan yang mereka harapkan atau tidak. Pemustaka jangan merasa malu atau tidak enak hati terhadap pustakawan untuk menyampaikan keluhan dan saran mereka agar untuk pemustaka berikutnya tidak terulang lagi.
2. *Ghost shopping*  
Sistem ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemustaka dan melaporkan temuan-temuannya mengenai kelebihan dan kelemahan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan pesaing lainnya.
3. *Lost consumer analysis*  
Pihak perpustakaan berusaha menghubungi pemustaka yang berhenti menggunakan perpustakaan dan meminta masukan dari mereka untuk mengemukakan alasan mereka berhenti mengunjungi perpustakaan.

#### 4. Survei kepuasan pemustaka

Dilakukan untuk mengetahui secara langsung tanggapan pemustaka, dapat menanyakan secara langsung maupun melalui surat, telepon atau lainnya, karena kebanyakan pemakai merasa takut atau tidak enak hati bila menyampaikan keluhannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya:

##### a. *Directly reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan menggunakan item-item spesifik yang menanyakan langsung kepuasan yang dirasakan pemustaka, misalnya menanyakan kepuasan seseorang langsung dengan menggunakan skala likert.

##### b. *Derived satisfaction*

Setidaknya, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama, yaitu (1) tingkat harapan atau ekspektasi pemustaka terhadap kinerja produk atau perusahaan pada atribut-atribut relevan, dan (2) persepsi pelanggan terhadap kinerja aktual produk atau jasa perpustakaan yang bersangkutan (*perceived performance*).

##### c. *Problem analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta mengungkapkan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan produk atau jasa perpustakaan dan saran-saran perbaikan. Kemudian perpustakaan akan melakukan analisis konten (*content analysis*) terhadap semua permasalahan dan saran perbaikan untuk mengidentifikasi bidang-bidang utama yang membutuhkan perhatian dan tindak lanjut segera.

##### d. *Important-performance analysis*

Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut tersebut. Kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan atribut dan kinerja perusahaan akan analisis di *important-performance analysis*

Gerson (2002: 65) menambah untuk mengetahui kepuasan pemakai dapat dilakukan dengan cara:

1. Survei Tertulis

Kebanyakan pengukuran kepuasan dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis disertai dengan jawaban yang mensyaratkan orang untuk menjawab sesuai dengan skala yang ditetapkan sebelumnya. Ada juga survey yang memungkinkan orang untuk menjawab secara terbuka, sehingga responden dapat mengemukakan jawaban jawaban atau pertanyaan e cara lebh jelas dan rinci.

2. Survei Telepon

Cara ini sangat efektif untuk mengumpulkan data kepuasan pelanggan jika petugas surveynya sangat terlatih dalam mengajukan pertanyaan-pertanyaan, ada panduannya dan dapat menghubungi pelanggan pada waktu yang tepat.

3. Wawancara tatap muka

Dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada responden dan tidak diperkenankan untuk melenceng dari urutan dan batasan yang telah ditetapkan, jika responden memberikan jawaban atau penjelasan yang melenceng segeralah bawa kembali ke persoalan yang sedang dibahas.

4. Kelompok fokus.

Merupakan kelompok yang biasanya terdiri dari 3 sampai 10 orang yang bertemu dengan fasilitator untuk menjawab pertanyaan dan pernyataan dengan cara berdiskusi dengan kelompok berkaitan dengan kinerja suatu lembaga dan mejelaskan kepuasannya terhadap jasa yang mereka terima.

Dari beberapa teori di atas maka dalam penelitian ini, kepuasan pemustaka ditentukan dengan menggunakan cara survei atau survei tertulis dengan metode *Directly reported satisfaction*, sehingga pengukuran dilakukan menggunakan kuesioner yang menanyakan langsung tingkat kepuasan yang dirasakan pemustaka dengan skala tertentu misalnya menanyakan kepuasan seseorang langsung dengan menggunakan skala likert.

Survei ini akan ditujukan pada seluruh pemustaka di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat pada layanan. Survei ini difokuskan pada kepuasan pengguna terhadap koleksi, pustakawan, sarana dan prasarana, hambatan dan saran.



## BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena-fenomena masyarakat (sosial). Penelitian ini bermaksud menjelaskan kepuasan pemustaka terhadap layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Penelitian dengan judul *“Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat”* ini merupakan jenis pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif berupaya menunjukkan bagaimana sebuah fenomena dapat dimengerti dan dikendalikan lewat manipulasi variabel-variabel.

Penelitian ini dilakukan dengan cara survei, yaitu mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 1989: 3). Penelitian ini ingin memperoleh informasi mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

Setelah membuat dan menyebarkan kuesioner, lalu peneliti mengedit jawaban pemakai. Dan menganalisis semua data yang sudah ditanya kepada pemakai Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

Dalam penelitian ini, penulis ingin mengumpulkan pendapat pemustaka, khususnya mengenai layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Hal terakhir yang dilakukan oleh peneliti adalah melaporkan semua data dengan jujur.

### **3.2 Tempat dan waktu penelitian**

Tempat penelitian di.jalan Tanjung Duren Barat nomor 36. Waktu penelitian ini adalah bulan Januari – Juni 2012.

### **3.3 Subjek dan Objek**

Subjek penelitian adalah sumber tempat kita memperoleh keterangan, sedangkan objek penelitian adalah informasi apa yang ingin kita ketahui dari tersebut (Amirin, 1990: 92-93). Subjek dari penelitian ini adalah pemustaka dan objek dari penelitian ini adalah kepuasan terhadap layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

Menurut Arikunto (2002: 108) populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Menurut Subagyo (1991: 22), setiap kegiatan penelitian yang erat kaitannya dengan masyarakat atau manusia, penentuan obyek penelitian sangat penting artinya untuk menghindari adanya penafsiran yang jamak terhadap segala permasalahan yang terungkap.

Pembatasan ini penting jika permasalahannya masih bersifat umum berarti objeknya pun bisa tidak terbatas. Untuk itu perlu dilakukan penyempitan ruang lingkup sehingga data yang terkumpul dapat menjamin untuk menjawab permasalahan. Objek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data disebut populasi (Subagyo, 1991: 23).

Dalam penelitian ini populasi adalah pemustaka Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat yang datang pada saat penelitian ini berlangsung. Dan tidak memungkinkan untuk meneliti dan mengobservasi seluruh populasi, apalagi jika jumlah populasi tersebut sangat besar. Untuk itu diadanya sampel atau contoh. Menurut data statistik dari Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat ada 171 orang yang menjadi anggota pada tahun 2012.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini berdasarkan rumus Slovin (Sevilla, 1994) dengan menggunakan data statistik tersebut:

$$n = \frac{171}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

d : kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir.

Dalam penelitian ini, tingkat perkiraan kesalahan yang digunakan adalah 10% karena sampel yang diambil rumus di atas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{171}{1 + 171 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{171}{2,71}$$

$$n = 63,09 \text{ (dibulatkan menjadi 63 orang responden)}$$

Sampel adalah sebagian dari seluruh populasi untuk menjadi objek penelitian. Tujuan penentuan sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai obyek penelitian dengan cara hanya mengawasi sebagian dari populasi (Mardalis, 1990: 550). Teknik yang dipakai untuk mengambil sampel yang cocok disebut *simple random sampling* (Usman, 1996: 444).

Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Dengan istilah lain, sampel harus representatif.

Dari keterangan poulasi dan sampel di atas, maka akan ada teknik penarikan sampel. Penarikan sampel dilakukan dengan cara penarikan Sampel Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*), artinya pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2005, 57). Penulis melakukan penarikan sampel jenis ini, karena jumlah anggota Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat telah diketahui datanya.

Dari jumlah ini anggota Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat, dapat diketahui respon mereka mengenai apa yang menjadi kepuasan mereka dalam layanan dan bagaimana mereka memperoleh kepuasan. Penarikan sampel acak sederhana dapat digunakan apabila jumlah populasi diketahui.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam suatu penelitian. Data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis. Oleh karena itu pengumpulan data harus dilakukan dengan sistematis, terarah, dan sesuai dengan masalah.

Teknik pengumpulan data erat hubungannya dengan masalah penelitian yang akan dipecahkan. Oleh karena itu pemilihan dan alat pengumpulan data yang sesuai perlu diperhatikan (Nazir, 1980: 65).

Pengumpulan data yang utama dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pemustaka di perpustakaan. Kuesioner yang disebarkan sebanyak beberapa ekslembar dan diukur dengan skala likert. Skala likert paling sering digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap suatu objek. Dikarenakan pembuatannya relatif mudah dan tingkat reliabilitasnya tinggi (Hadi, 1990: 69). Jawaban dari setiap pertanyaan-pertanyaan tersebut mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 1994: 73-73).

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan atau dilakukan melalui:

a. Kuesioner

Pengumpulan data dengan kuesioner dalam penelitian ini merupakan cara yang utama. Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai suatu hal atau suatu bidang (Koentjaraningrat, 1993: 173). Bagian pertanyaan untuk kuesioner adalah tertutup, responden telah disiapkan alternatif jawaban yang dianggap sesuai dengan kenyataan dan dirasakan sebagai pendukung analisis dari jawaban tertutup tersebut, peneliti menyiapkan berupa jawaban terbuka.

Jawaban responden untuk bagian pertanyaan kepuasan diungkapkan dengan ukuran skala likert. Skala likert berhubungan dengan pernyataan sikap seseorang terhadap sesuatu. Hal tersebut digunakan agar memudahkan responden dalam mengungkapkan tingkat kepuasan yang dirasakan. Bagian terakhir adalah pertanyaan terbuka mengenai pendapat dan saran pemustaka untuk meningkatkan layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar (Basrowi, 2008: 17). Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan dari kuesioner. Untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang sedang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Data yang telah dihitung selanjutnya disusun dan disajikan dalam bentuk tabel dan diagram. Penyusunan ini dilakukan dengan cara mengelompokkan data ke dalam indikator-indikator dari variabel yang telah ditentukan. Karena jenis penelitian ini adalah deskriptif, maka analisis data dilakukan berdasarkan data yang diperoleh lalu dikabarkan secara deskriptif kedalam kalimat-kalimat guna menggambarkan secara jelas keadaan atau fakta yang ada mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan rumus persentase dan perhitungan skala Likert.

Rumus Persentase:

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

Keterangan:

P = Presentase

f = Frekuensi

N = Jumlah Sampel

Jawaban responden diberikan dalam bentuk skala 5 kategori dan masing-masing kategori memiliki bobot jawaban sendiri, yaitu:

1. STS (Sangat Tidak Setuju) = diberi bobot 1
2. TS (Tidak Setuju) = diberi bobot 2
3. Ragu-ragu (R) = diberi bobot 3
4. S (Setuju) = diberi bobot 4
5. SS (Sangat Setuju) = diberi bobot 5

Tafsiran bobot jawaban, yaitu:

- 0.1 – 1 = Sangat Tidak Puas
- 1.1 – 2 = Tidak Puas
- 2.1 – 3 = Kurang Puas
- 3.1 – 4 = Puas
- 4.1 – 5 = Sangat Puas

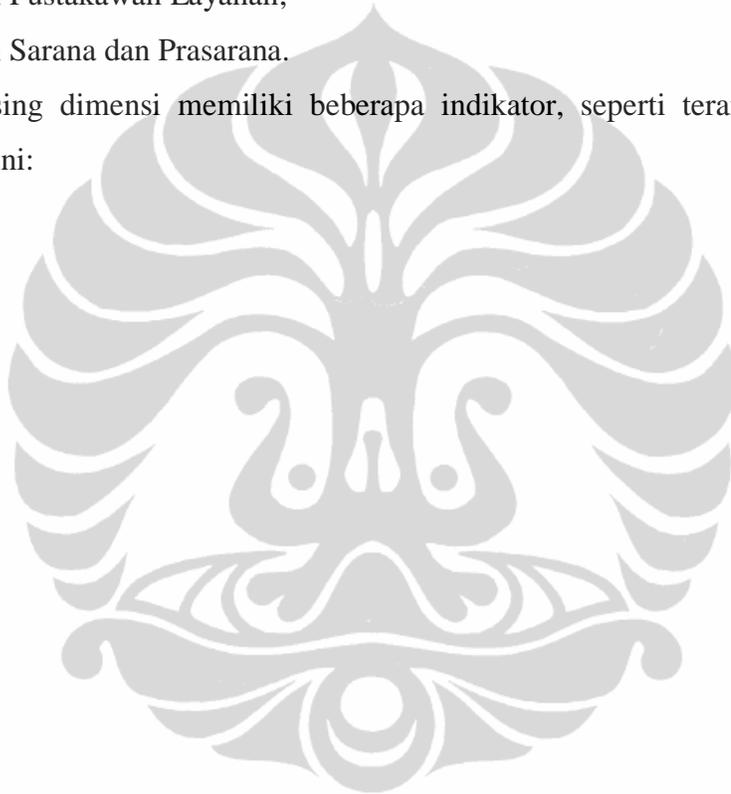
Setelah semua data yang terkumpul, data tersebut akan di presentasikan. Kemudian akan disajikan dalam bentuk *pie chart*. Lalu dari *pie chart* yang telah dibuat kemudian dilakukan skala Likert, data akan dijelaskan melalui penggunaan tabel terpisah yang kemudian akan dianalisis dan interpresentasikan per kategori.

### 3.7 Operasional Konsep

Variabel yang digunakan yaitu variabel kepuasan pemustaka terhadap layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Variabel ini dibedakan menjadi lima dimensi. Dan lima dimensi tersebut adalah:

- a. Dimensi Jenis-jenis Layanan;
- b. Dimensi Koleksi;
- c. Dimensi Pustakawan Layanan;
- d. Dimensi Sarana dan Prasarana.

Masing-masing dimensi memiliki beberapa indikator, seperti terangkum pada tabel di bawah ini:



### 3.1 Tabel Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
<b>Kepuasan pemustaka terhadap layanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat</b>	Layanan	Sistem layanan Jam operasional perpustakaan Jam operasional perpustakaan keliling Layanan Sirkulasi Layanan Rujukan Layanan Ekstensi
	Koleksi	Susunan Koleksi Kemutakhiran Buku Teks Kemutakhiran Majalah/Koran Kemuakhiran Koleksi rujukan Kemutakhiran Koleksi perpustakaan keliling
	Pustakawan layanan	Pelayanan dan bantuan Ketepatan dan kemampuan Pustakawan rujukan Pelayanan dan bantuan pustakawan perpustakaan keliling Ketepatan dan kemampuan pustakawan perpustakaan keliling
	Sarana dan Prasarana	Mobil perpustakaan keliling Ruang baca Warna ruangan Cahaya/penerangan Sirkulasi udara Kenyamanan

## **BAB 4**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1. Profil Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat**

##### **4.1.1 Sejarah singkat**

Sejak tahun 1950 kegiatan perpustakaan Pemerintah Daerah DKI Jakarta sudah mulai dan masih dalam bentuk Kotapradja Djakarta Raja. Kemudian pada tahun 1961, status ditingkatkan menjadi Daerah Tingkat 1 DKI Jakarta dengan nama Perpustakaan Balaikota. Pada tahun 1978, perpustakaan Balaikota menjadi salah satu lembaga perpustakaan umum yang menangani jenis-jenis perpustakaan umum di lingkungan Pemerintah DKI Jakarta. Pada tahun 1993, dibentuklah Perpustakaan Umum Pemerintah Daerah DKI Jakarta sesuai dengan Peraturan Daerah No. 8 Tahun 1993. Terakhir pada tahun 2001, berdasarkan Peraturan Daerah No. 3 tahun 2001 dan SK Gubernur Provinsi DKI Jakarta No. 109 tahun 2001 dibentuklah Kantor Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta.

Peresmian ini dilakukan bersamaan dengan peresmian gedung Depo Arsip Provinsi DKI Jakarta, Depo Arsip Transit Jakarta Barat dan Utara, Perpustakaan Umum Kecamatan Cilincing, penggunaan RFID untuk perpustakaan dan sekaligus peluncuran Jakarta e-Library yang ditandai dengan penandatanganan prasasti.

Saat ini, gedung perpustakaan Jakarta Barat dilengkapi dengan berbagai fasilitas dan kemudahan dari koleksi buku, pemanfaatan koleksi audio visual, akses internet (hanya untuk karyawan untuk sementara), bimbingan dari pemustaka, layanan anak, sampai ke ruang bermain untuk anak-anak.

Perpustakaan ini didukung dengan standar internasional meskipun masih banyak ruang yang kosong tapi diharapkan ke depannya akan segera terisi. Perpustakaan ini juga di lengkapi dengan fasilitas untuk masa depan anak sekolah dengan peralatan yang lebih modern. Seluruhnya meliputi mulai TK, PAUD, SMP, SMA dan masyarakat umum juga dilengkapi dengan arsip sangat modern dan tertata dengan dukungan IT yang baik.

Lokasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat ada di jalan Tanjung Duren Barat Nomor 36, kelurahan: Duri Kepa, kecamatan: Grogol Petamburan, Jakarta Barat 11510. Telp: (021) 5664662. Website: <http://kbadjakbat.net>. Luas Gedung: 5000 m<sup>2</sup> (dua lantai) dan Luas Tanah 2500 m<sup>2</sup>.

#### 4.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dikepalai oleh kepala kantor dan kepala kantor membawahi kasubbag tata usaha yang memiliki 6 (enam) staf. Kasubbag tata usaha membawahi 3 (tiga) bidang, yaitu Kasubbid Palayanan yang memiliki 11 (sebelas) staf, Pengembangan Koleksi yang memiliki 3 (tiga) staf dan Kasubbid Pembinaan yang memiliki 2 (dua) staf. Untuk lebih jelasnya dipaparkan sebuah tabel struktur organisasi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

**Tabel 4.1 Struktur Orginasaki**



#### 4.1.3 Visi dan Misi

**Visi :**

Terwujudnya Pelayanan Prima dalam Bidang Perpustakaan dan Arsip.

**Misi :**

1. Mewujudkan tata kelola penyelenggaraan perpustakaan dan arsip yang baik dengan menerapkan kaidah-kaidah "*Good Governance*".

2. Mengembangkan sarana dan prasarana perpustakaan dan arsip bertaraf nasional dan/ atau internasional.
3. Meningkatkan peran dan fungsi perpustakaan dan arsip dalam kehidupan bermasyarakat, berpemerintahan, berbangsa dan bernegara.

#### 4.1.4 Koleksi Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat

Koleksi perpustakaan Umum Jakarta Barat baik diada sebanyak 54.560 judul buku untuk koleksi bahan pustaka. Koleksi tersebut ada koleksi nonfiksi, fiksi dan referens. Untuk lebih jelas maka diberi penjelasan berupa tabel seperti di bawah ini.

**Tabel 4.2 Koleksi Perpustakaan**

Jenis Koleksi Bahan Pustaka	Jumlah Koleksi
Koleksi Nonfiksi	33.218 judul
Koleksi Fiksi	20.024 judul
Koleksi Referens	1.318 Judul

#### 4.1.5 Jenis Layanan Perpustakaan

(1) Peminjaman Buku (Layanan Sirkulasi); (2) Koleksi Referensi; (3) Informasi Pemerintahan; (4) Layanan Paket; (5) Layanan Mobil Perpustakaan Keliling (6) Layanan Mobil Internet Keliling; dan (7) Layanan Permainan Anak.

Jam operasional di seluruh kantor perpustakaan dan arsip sudah di tentukan oleh pemerintah. Dan setiap hari buka pukul 09.00 dan tutup pada pukul 20.00 WIB. Untuk lebih jelas maka diberi penjelasan tabel seperti di bawah ini.

**Tabel 4.3 Jam operasional**

Hari	Jam
Senin, Selasa, Rabu dan Kamis	09.00 – 20.00 WIB
Jumat	09.00 – 20.00 WIB
Sabtu dan Minggu	09.00 – 20.00 WIB

#### 4.1.6 Anggota Perpustakaan

Anggota di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat tahun pada tahun 2011 yaitu 450 pemustaka yang menjadi anggota di perpustakaan untuk layanan di perpustakaan. Untuk lebih jelas maka diberi penjelasan berupa tabel seperti di bawah ini.

**Tabel 4.4 Anggota Perpustakaan**

Pemustaka	Jumlah
Anak-anak	279
Remaja/Dewasa	171
<b>Jumlah</b>	<b>450</b>

Pinjaman buku dapat dilakukan melalui pendaftaran awal sebagai anggota, dengan syarat hanya menunjukkan KTP atau Kartu Pelajar selanjutnya akan diberikan nomor keanggotaan yang berlaku selama satu tahun dan dapat diperpanjang. Karena sekarang zaman semakin berkembang, Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat menyediakan belajar agar lebih mudah dan praktis, yaitu dengan memanfaatkan website Jakarta e-library yang juga di resmikan oleh Gubernur. Dan layanan e-library ini hanya bisa diakses oleh pemustaka yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Pendaftaran juga bisa dilakukan secara online atau datang langsung keanggotaan di perpustakaan umum Jakarta untuk mendapatkan nomor anggota. Setelah itu menunggu aktivitas dari staff perpustakaan untuk melakukan verifikasi dan aktifitas akun. Akses dapat dibuka di <http://www.bpadjakarta.net> dan klik benner e-library.

Mengisi formulir pendaftaran dibawah ini :

Dan melampirkan:

- Foto kopi KTP/Kartu Pelajar/Kartu Pegawai/Surat Keterangan lainnya.
- Perangko 5 (lima) buah untuk pemberitahuan dan peringatan bagi anggota.
- Pas foto 2x3 sebanyak 2 (dua) minggu. Keterlambatan, kerusakan, dan kehilangan buku yang dipinjam dan kartu anggota dikenakan sanksi administratif.

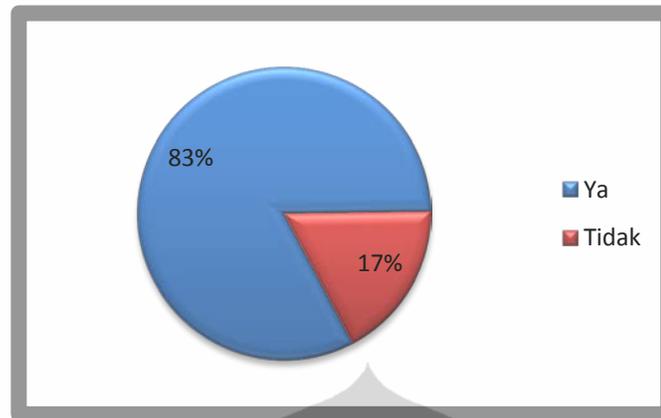
Apabila telat untuk mengembalikan buku, akan dikenakan denda sebesar Rp. 200 untuk setiap harinya dan per satu buku.

## **4.2 Analisis dan Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan sejak bulan Januari – Juni 2012, dengan jumlah total 63 responden (yaitu pemustaka di layanan remaja/dewasa yang telah menjadi anggota perpustakaan) di pemerintah kota administrasi Jakarta Barat. Berikut ini adalah hasil *pooling* pendapat responden yang diperoleh penulis setelah melakukan tahap observasi dan penyebaran kuesioner.

### **4.2.1 Deskripsi data**

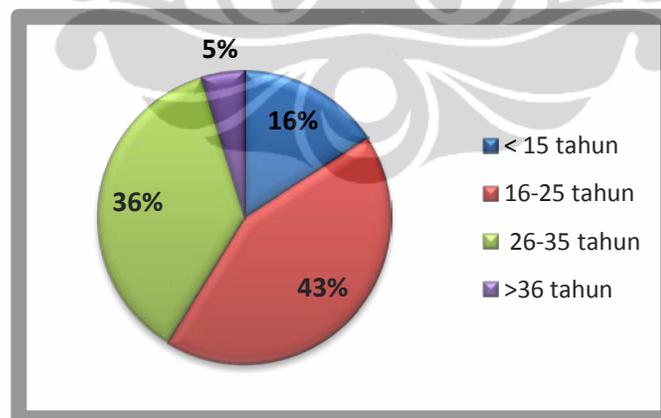
1. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang keanggotaan hasilnya adalah yang menjadi anggota perpustakaan adalah 52 orang responden dan yang belum menjadi anggota perpustakaan adalah 11 orang responden. Untuk lebih jelas diberikan tabel seperti di bawah ini.



**Tabel 4.5 Data Anggota Perpustakaan**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar sudah menjadi anggota perpustakaan. Sebesar 83% yang sudah menjadi anggota perpustakaan.

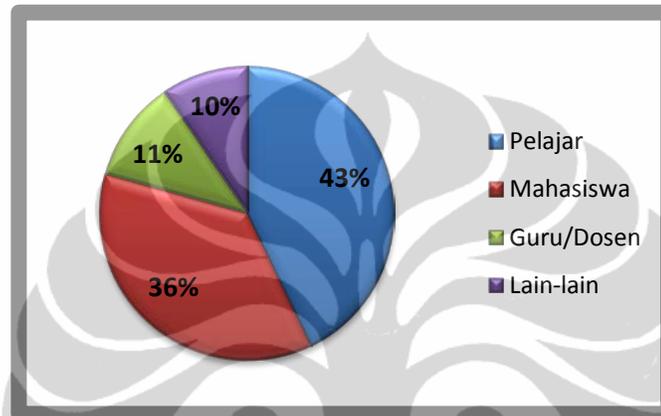
2. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang usia hasilnya adalah pada usia kurang dari 15 tahun adalah 10 orang responden, usia 16 sampai dengan 25 tahun adalah 27 orang responden, usia 26-35 tahun adalah 23 orang responden dan pada usia di atas 36 tahun adalah 3 orang responden. Untuk lebih jelas diberikan tabel seperti di bawah ini.



**Tabel 4.6 Data Usia Pemustaka**

Tabel di atas menunjukkan bahwa mayoritas pemustaka berusia 16 sampai 25 tahun yang berkunjung ke perpustakaan.

3. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang pekerjaan hasilnya adalah, pelajar adalah 27 orang responden, pada mahasiswa adalah 23 orang responden, guru/dosen adalah 7 orang responden dan lain-lain terdiri dari ibu rumah tangga dan karyawan adalah 6 orang responden . Untuk lebih jelas diberikan tabel seperti di bawah ini.

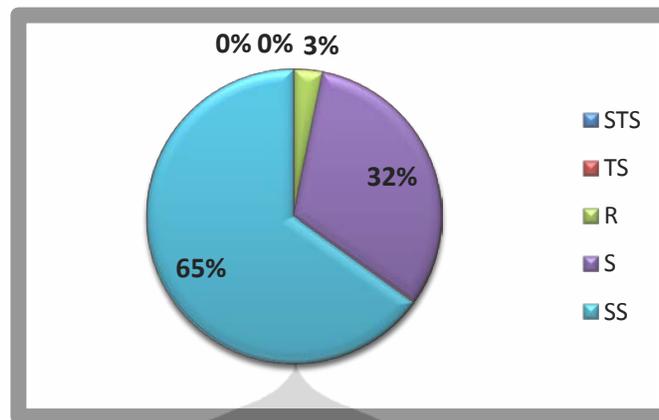


**Tabel 4.7 Data Pekerjaan Pemustaka**

Dari penjelasan tabel di atas, maka ditarik kesimpulan bahwa mayoritas pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan adalah pelajar. Pelajar sebesar 43% dari 63 responden.

#### **4.2.2 Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan**

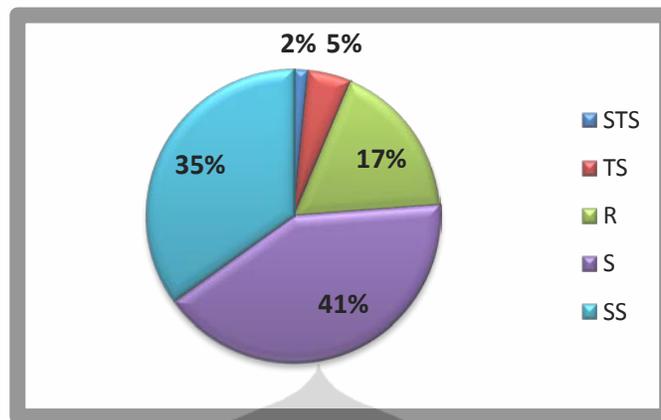
4. Kepuasan pemustaka terhadap sistem layanan. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang sistem layanan hasilnya adalah 41 orang responden menyatakan Sangat Setuju (SS), 20 orang responden menyatakan setuju (S) dan 2 orang responden menyatakan ragu-ragu (R). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.8 Kepuasan pemustaka terhadap sistem layanan**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan sangat setuju (65%) terhadap sistem layanan yang ada, meskipun masih ada yang menjawab setuju (32%) dan ragu-ragu (3%). Menurut Sulistyio Basuki (1991: 75), sistem terbuka (*Open Access*), pemustaka memilih dan mengambil koleksi di rak secara bebas tanpa melalui pemustaka, biasanya jenis buku teks.

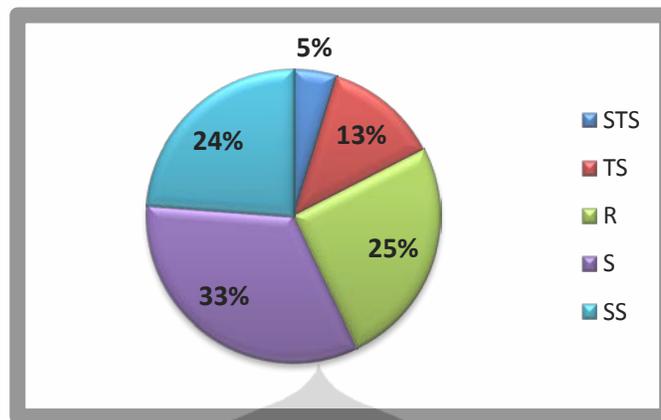
5. Kepuasan pemustaka terhadap jam operasional (jam buka dan jam tutup). Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang jam operasional hasilnya adalah 22 orang responden menyatakan Sangat Setuju (SS), 26 orang responden menyatakan setuju (S), 2 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 3 orang responden menyatakan tidak setuju (TS) dan 1 orang responden menyatakan sangat Tidak setuju (STS) . Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.9 Kepuasan Pemustaka terhadap Jam Operasional**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan setuju (41%) terhadap jam operasional yang diberikan perpustakaan, meskipun masih ada yang menjawab sangat setuju (35%), ragu-ragu (17%), tidak setuju (5%) dan sangat tidak setuju (2%). Jam operasional di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat, jam buka 09.00 WIB dan jam tutup 20.00 WIB. Jam operasional perpustakaan umum, harus lebih lama dari perpustakaan lain, karena pemustakanya berasal dari seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan usia, agama, pekerjaan, hukum dan lain-lain. Berdasarkan 63 orang responden menyatakan puas dengan jam operasional perpustakaan.

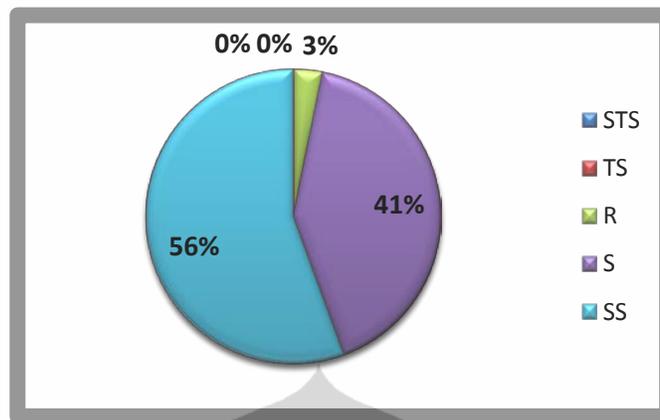
6. Kepuasan pemustaka terhadap jam operasional perpustakaan keliling. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang jam operasional hasilnya adalah 18 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 29 orang responden menyatakan setuju (S), 13 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 2 orang responden menyatakan tidak setuju (TS) dan 1 orang responden menyatakan sangat Tidak setuju (STS) . Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.10 Kepuasan Terhadap Jam Operasional Perpustakaan Keliling**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan setuju (33%) terhadap jam operasional yang diberikan perpustakaan, meskipun masih ada yang menjawab ragu-ragu (25%), sangat setuju (24%), tidak setuju (13%) dan sangat tidak setuju (5%). Perpustakaan keliling setiap hari senin, selasa, rabu, kams dan jum'at. Perpustakaan keliling libur sabtu, minggu dan tanggal merah. Perpustakaan keliling buka jam 8.00 sampai jam 12.00. Berdasarkan 63 orang responden, menyatakan setuju kepada jam operasional perpustakaan keliling.

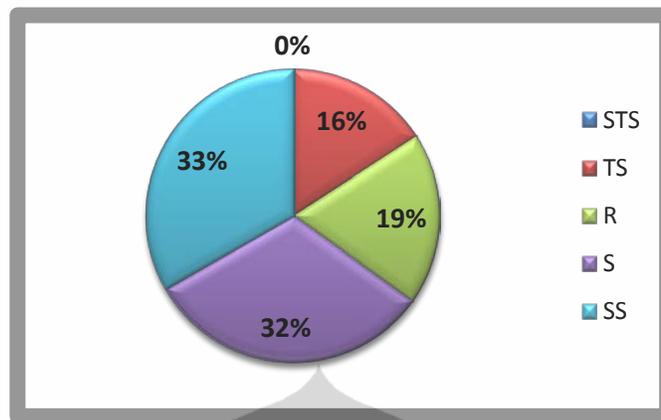
7. Kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang jam operasional hasilnya adalah 35 orang responden menyatakan Sangat Setuju (SS), 26 orang responden menyatakan setuju (S), dan 2 orang responden menyatakan ragu-ragu (R). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.11 Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan sangat setuju (56%) terhadap jam operasional yang diberikan perpustakaan, meskipun masih ada yang menjawab setuju (41%), dan ragu-ragu (3%). Di bagian ini pemustaka akan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan perminjaman, pengembalian, keanggotaan dan informasi lainnya. Biasanya meja sirkulasi ini terletak di dekat pintu masuk dan tidak jauh dari ruang koleksi (Lasa HS, 2009:205). Layanan sirkulasi adalah layanan dimana pengguna jasa perpustakaan akan menerima pelayanan dari perpustakaan. Pelayanan sirkulasi memiliki kegiatan-kegiatan antara lain: mengadakan pendaftaran anggota baru, peminjaman, pengembalian dan pemugutan denda. Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah jawaban sangat setuju (SS) 56%. Artinya hal ini menyatakan pemustaka puas dengan layanan sirkulasi di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

8. Kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang jam operasional hasilnya adalah 21 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 20 orang responden menyatakan setuju (S), 12 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), dan 10 orang responden menyatakan tidak setuju (TS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



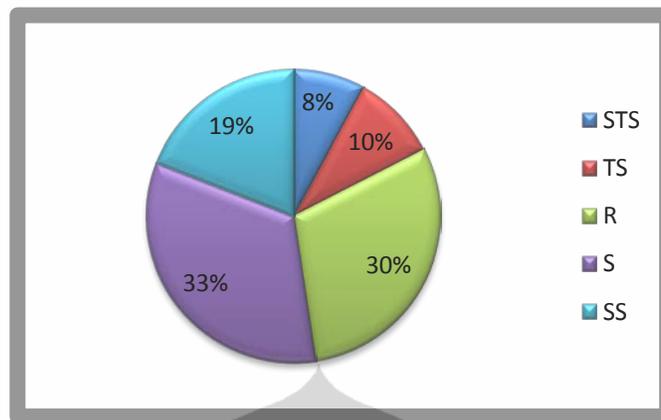
**Tabel 4.12 Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Rujukan**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan sangat setuju (33%) terhadap layanan rujukan, meskipun masih ada yang menjawab setuju (32%), ragu-ragu (19%), dan tidak setuju (16%). Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai pengunjung perpustakaan menemukan informan dengan cara:

- a) Menerima pertanyaan-pertanyaan dari pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi, b) Memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan, c) Memberi bimbingan kepada para pemakai tentang penggunaan bahan pustaka koleksi referensi (Sumarji, 1992).

Artinya pemustaka setuju dengan pelayanan pustakawan untuk membantu pemustaka untuk memberi bantuan untuk koleksi rujukan/referensi. Dan pustakawan telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan teori dari Sumarji.

9. Kepuasan pemustaka terhadap layanan ekstensi, contohnya perpustakaan keliling. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang layanan ekstensi hasilnya adalah 12 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 21 orang responden menyatakan setuju (S), 19 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 6 orang responden menyatakan tidak setuju (TS) dan 5 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;

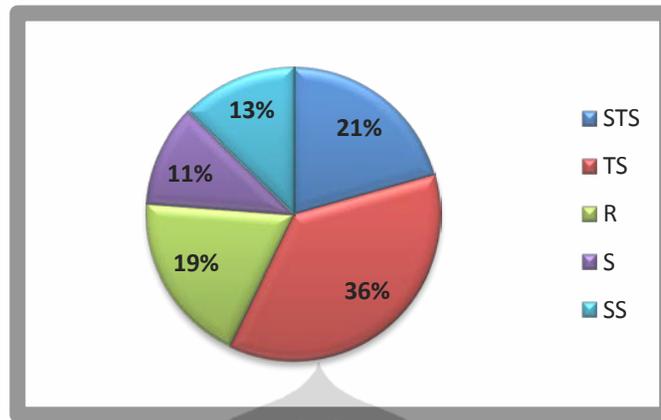


**Tabel 4.13 Kepuasan Pemustaka terhadap Perpustakaan Keliling**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan setuju (33%) terhadap layanan rujukan, meskipun masih ada yang menjawab, ragu-ragu (30%), sangat setuju (19%), tidak setuju (10%) dan sangat tidak setuju (8%). Perpustakaan keliling adalah bagian dari perpustakaan umum yang mendatangi pemustaka. Jenis pelayanan informasi perpustakaan kepada kelompok masyarakat dengan cara menghadirkan koleksi perpustakaan kepada mereka. Perpustakaan keliling di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat ada setiap hari minggu. Jadi pemustaka tidak harus datang ke perpustakaan bila lokasinya cukup jauh. Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah jawaban Setuju (S) 33%. Artinya pemustaka puas dengan layanan perpustakaan keliling.

#### **4.2.3 Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi**

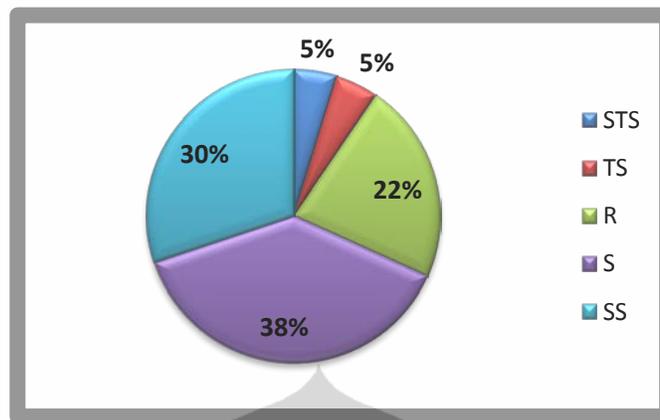
10. Kepuasan pemustaka dengan susunan koleksi. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang jam operasional hasilnya adalah 21 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 20 orang responden menyatakan setuju (S), 12 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), dan 10 orang responden menyatakan tidak setuju (TS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.14 Kepuasan Pemustaka terhadap Susunan Koleksi**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan tidak setuju (36%) terhadap susunan koleksi, meskipun masih ada yang menjawab, ragu-ragu (21%), sangat tidak setuju (19%), sangat setuju (13%) dan setuju (11%). Susunan buku di perpustakaan ini memang sulit untuk menemukan buku yang dicari. Jadi pemustaka harus mengetahui subjek bahan pustaka yang dicari agar menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan. Dengan jawaban responden, Tidak Setuju dengan susunan buku di perpustakaan ini. Artinya pemustaka tidak puas dengan susunan buku di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

11. Kepuasan pemustaka terhadap kemutakhiran koleksi buku teks. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang kemutakhiran koleksi buku teks hasilnya adalah 19 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 24 orang responden menyatakan setuju (S), 14 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 3 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 3 orang responden menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.15 Kepuasan Pemustaka terhadap Koleksi Buku Teks**

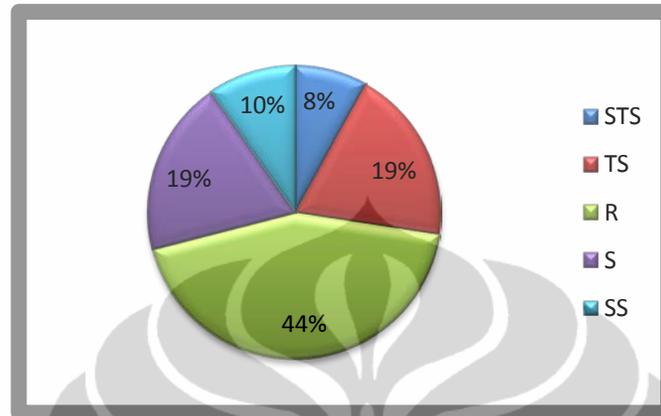
Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan setuju (38%), meskipun masih ada yang menjawab sangat setuju (30%), ragu-ragu (22%), tidak setuju (5%) dan sangat tidak setuju (5%). Jika dicermati lebih lanjut, maka terdapat posisi seimbang antara responden yang menyatakan tidak setuju (5%) dan sangat tidak setuju (5%).

Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan (Lasa Hs, 2009: 176).

Koleksi di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat melalui proses penyiangan. Koleksi yang berumur di bawah 2005 sudah tidak diletakkan di rak. Terbukti dengan jawaban responden yang setuju dengan koleksi di perpustakaan ini sudah memenuhi kebutuhan para pemustaka Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang paling banyak adalah jawaban Setuju (S) 30%. Artinya pemustaka setuju dengan buku teks yang ada di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat

12. Kepuasan pemustaka terhadap kemutakhiran majalah/koran. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang kemutakhiran majalah/koran hasilnya adalah 6 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 12 orang responden menyatakan setuju (S), 27 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 12 orang

responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 5 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



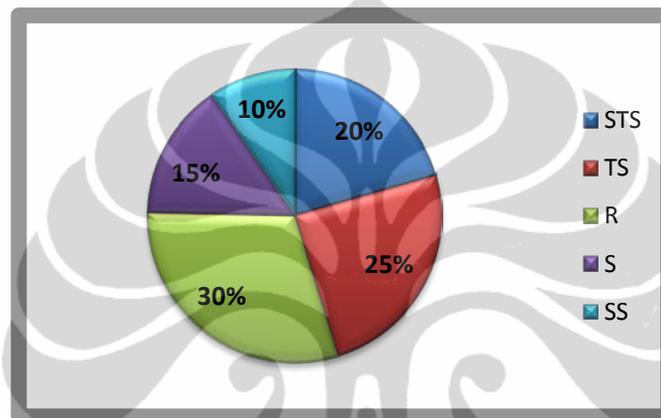
**Tabel 4.16 Kepuasan Pemustaka terhadap kemutakhiran majalah/koran**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan ragu-ragu (44%), meskipun masih ada yang menjawab setuju (19%), tidak setuju (19%), sangat setuju (10%) dan sangat tidak setuju (8%). Jika dicermati lebih lanjut, maka terdapat posisi seimbang antara responden yang menyatakan setuju (19%), tidak setuju (19%).

Terbitan berseri adalah bahan pustaka yang direncanakan untuk diterbitkan terus dengan jangka waktu terbit tertentu. Bahan pustaka yang termasuk terbitan berseri adalah harian (surat kabar), majalah (mingguan, bulanan dan lainnya), laporan yang terbit dalam jangka waktu tertentu, seperti laporan tahunan.

Kemutakhiran adalah Perpustakaan harus selalu mengadakan pemburuan dalam koleksi, sehingga informasi yang disajikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Sebagai contoh kemutakhiran koleksi tersebut dapat dilihat dari tahun terbit. Koleksi majalah dan koran di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat tidak tertata rapih, majalah dan koran diletakkan di atas meja baca. Untuk majalah, perpustakaan ini belum menyediakan majalah yang muthakhir, sedangkan koran sudah muthahir. Artinya dari 63 responden, masih menyatakan ragu-ragu dengan koleksi majalah dan koran di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

13. Kepuasan pemustaka terhadap memutakhiran koleksi rujukan. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang kemutakhiran koleksi rujukan hasilnya adalah 7 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 1 orang responden menyatakan setuju (S), 22 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 18 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 15 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;

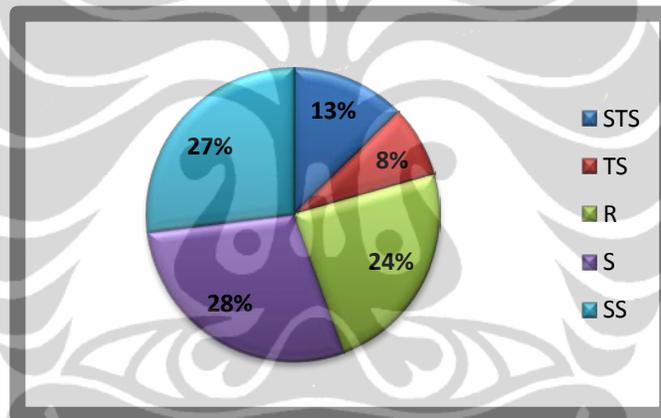


**Tabel 4.17 Kepuasan Pemustaka terhadap kemutakhiran Koleksi Rujukan**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan ragu-ragu (30%), meskipun masih ada yang menjawab tidak setuju (25%), sangat tidak setuju (20%), setuju (15%) dan sangat setuju (10%). Menurut Lancaster (1977: 74) kualitas pelayanan referens dinilai dengan melihat bagaimana kelengkapan, ketepatan dan efisien semua kebutuhan pemakai terpuaskan. Untuk mendapat gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan pelayanan referens dalam menjawab pertanyaan pemakai, data-data yang dibutuhkan adalah sebagai berikut: 1) jumlah total pertanyaan yang diterima, 2) jumlah pertanyaan yang staf mencoba untuk dijawab, 3) jumlah pertanyaan yang dicoba untuk dijawab dapat terjawab, 4) jumlah pertanyaan yang dapat dijawab secara komplit dan benar, dan 5) rata-rata yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan. Ini berarti bahwa perpustakaan harus mengadakan dan memperbaharui bahan perpustakaan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jawaban responden yang paling

banyak adalah jawaban Ragu-ragu (R) 30%. Artinya pemustaka ragu-ragu dengan kemutakhiran koleksi rujukan/referensi.

14. Kepuasan pemustaka terhadap kemutakhiran koleksi di perpustakaan keliling. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang kemutakhiran koleksi di perpustakaan keliling hasilnya adalah 17 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 18 orang responden menyatakan setuju (S), 15 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 5 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 8 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



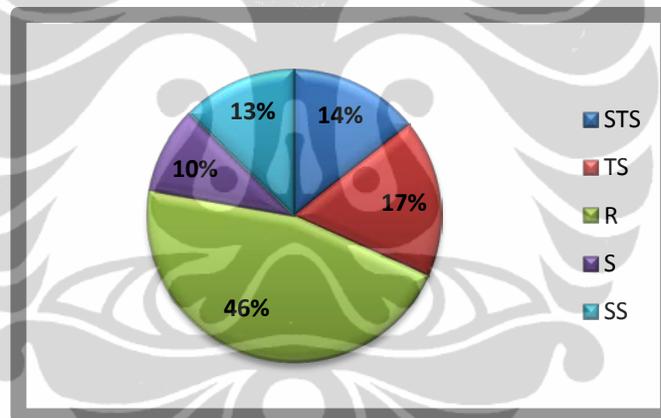
**Tabel 4.18 Kepuasan Pemustaka Terhadap Kemutakhiran Koleksi Perpustakaan Keliling**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan setuju (28%), meskipun masih ada yang menjawab sangat setuju (27%), ragu-ragu (24%), sangat tidak setuju (13%) dan tidak setuju (8%). Perpustakaan keliling adalah alternatif bagi pemustaka yang tidak bisa datang ke perpustakaan, karena faktor lokasi, hukum, sakit, dan tidak ada kesenjangan sosial (Lasa H.S, 2009:203). Perpustakaan keliling salah satu bagian dari perpustakaan umum, karena perpustakaan umum sudah harusnya tidaknya membedakan umur, agama, adat istiadat dan lain-lain. Dan koleksi yang dibawa untuk perpustakaan keliling sudah disortir karena kebutuhan pemustaka dan memilih buku yang sering dipinjam. Menurut 63 responden 28% menyatakan

setuju dengan koleksi perpustakaan keliling. Artinya pemustaka setuju dengan koleksi di perpustakaan keliling.

#### 4.2.4 Kepuasan Pemustaka Terhadap Pustakawan

15. Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan dan bantuan pustakawan. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang pelayanan dan bantuan pustakawan hasilnya adalah 8 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 6 orang responden menyatakan setuju (S), 29 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 11 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 9 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



Tabel 4.19 Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan dan Bantuan Pustakawan

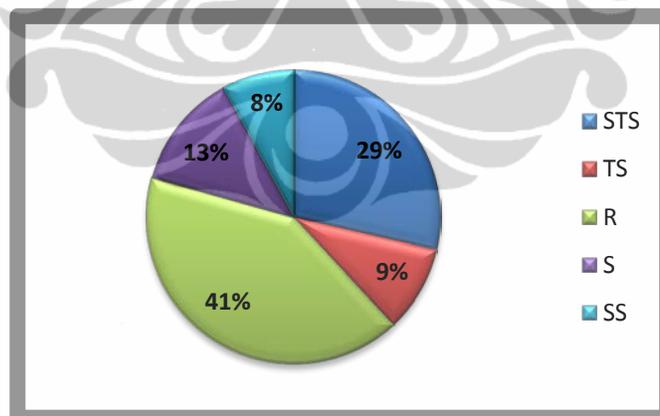
Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan ragu ragu (46%), meskipun masih ada yang menjawab diikuti oleh jawaban tidak setuju (17%), sangat tidak setuju (14%), sangat setuju (13 %) dan setuju (10%).

Menurut Stoakly (1982: 60) tugas pustakawan adalah menyesuaikan pelayanan dengan perubahan kebutuhan pemustaka. Pustakawan adalah seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan.

Pustakawan di perpustakaan sudah seharusnya memberikan layanan dan bantuan kepada pemustaka. Karena tidak semua pemustaka mengetahui cara mencari koleksi di perpustakaan, mengembalikan kembali koleksi ke rak, menjadi anggota dan lain-lain. Jadi pustakawan, harus memberikan layanan dan bantuan kepada pemustaka dengan baik, tanpa membeda-bedakan.

Berdasarkan jawaban dari 63 responden, menyatakan ragu-ragu (46%) kepada layanan dan bantuan pustakawan yang diberikan kepada pemustaka. Artinya pemustaka ragu-ragu dengan kepuasan yang diberikan oleh pustakawan.

16. Kepuasan pemustaka terhadap kemampuan dan ketepatan pustakawan. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang kemampuan dan ketepatan pustakawan hasilnya adalah 5 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 8 orang responden menyatakan setuju (S), 26 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 6 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 18 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;

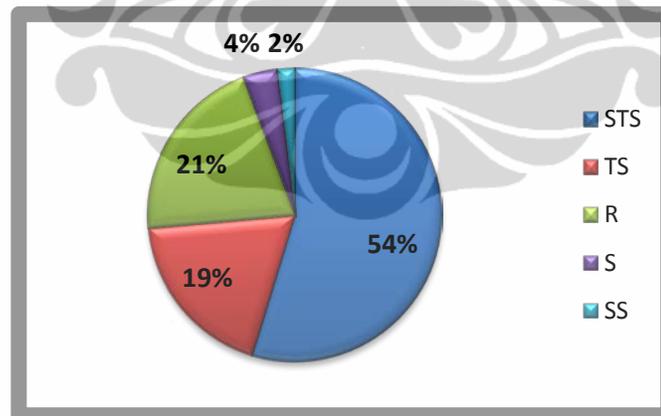


**Tabel 4.20 Kepuasan terhadap Kemampuan dan Ketepatan Pustakawan**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan ragu ragu (41%), meskipun masih ada yang menjawab diikuti oleh jawaban sangat tidak setuju (29%), setuju (13%), tidak setuju (9%) dan sangat setuju (8%).

Hal yang dituntut dari pustakawan perpustakaan umum adalah pengetahuan umum dan kemampuan berkomunikasi. Pengetahuan umum yang luas diperlukan sebagai bekal untuk menjawab berbagai pertanyaan yang mungkin diajukan oleh pemustaka. Sedangkan kemampuan komunikasi seperti penguasaan teknik bertanya yang akan membantu pemustaka merumuskan pertanyaan secara jelas dan juga keramahan serta kesediaan membimbing secara baik. Berdasarkan jawaban dari 63 responden, menyatakan bahwa pemustaka masih ragu-ragu dengan kemampuan dan ketepatan dari pustakawan dalam menjawab pertanyaan.

17. Kepuasan Pemustaka terhadap pustakawan koleksi rujukan. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang pustakawan layanan rujukan hasilnya adalah 1 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 2 orang responden menyatakan setuju (S), 11 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 10 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 29 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



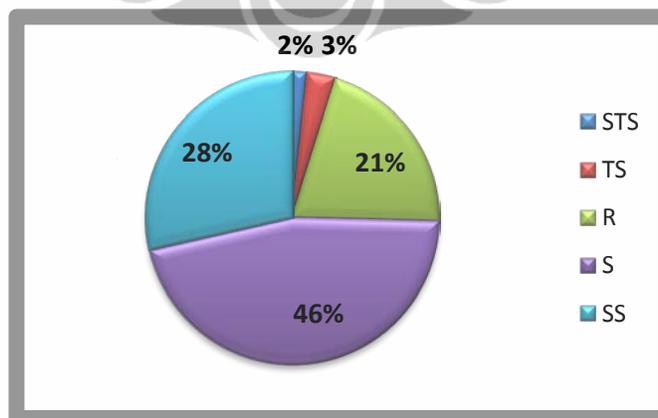
**Tabel 4.21 Kepuasan Pemustaka terhadap Pustakawan Layanan Rujukan**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan sangat tidak setuju (54%), meskipun masih ada yang menjawab diikuti oleh jawaban ragu-ragu (21%), tidak setuju (19%), setuju (4%) dan sangat setuju (4%).

Memiliki wawasan yang luas dan memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan berbagai koleksi referensi. Pustakawan referensi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya dalam menelusur informasi. Hal ini sangat diperlukan karena perkembangan ilmu pengetahuan yang demikian cepat. Menjadi ironis jika pustakawan tidak memahami perkembangan ilmu pengetahuan dan selalu menjawab “tidak tahu” bila ditanyakan oleh pemustaka.

Terbukti dari 63 responden, 54% menyatakan Sangat Tidak Setuju (STS). Artinya pemustaka sangat tidak setuju dengan koleksi rujukan/referensi.

18. Kepuasan pemustaka terhadap terhadap pustakawan pelayanan dan bantuan yang diberikan di perpustakaan keliling. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang pelayanan dan bantuan pustakawan perpustakaan keliling hasilnya adalah 18 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 29 orang responden menyatakan setuju (S), 13 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 2 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 1 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;

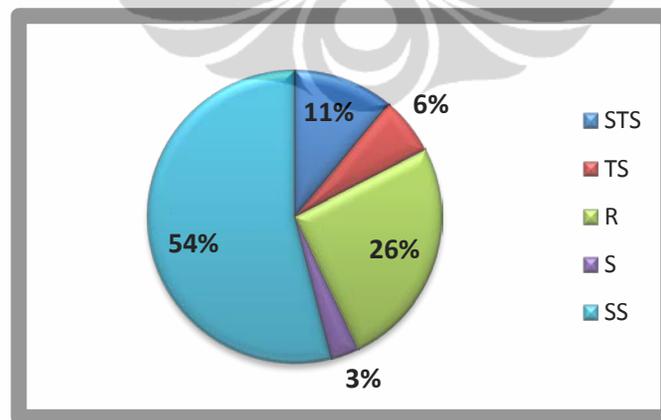


**Tabel 4.22 Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan dan Bantuan di Perpustakaan Keliling**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan setuju (46%), meskipun ada yang menjawab sangat setuju (28%), ragu-ragu (21%), tidak setuju (3%) dan sangat tidak setuju (2%).

Petugas perpustakaan keliling harus bekerja ganda, karena selain mengendarai mobil perpustakaan keliling, pustakawan harus jadi petugas sirkulasi. Dan apabila selesai di perpustakaan keliling, para pustakawan langsung ke Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat untuk menjadi petugas layanan dikarenakan kekurangan pegawai untuk petugas layanan. Berdasarkan 63 orang responden, jawabannya adalah Setuju (S) sebanyak 46 %. Pemustaka setuju dengan pelayanan dan bantuan petugas perpustakaan keliling.

19. Kepuasan pemustaka terhadap kemampuan dan ketepatan pustakawan keliling. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang pelayanan dan bantuan pustakawan perpustakaan keliling hasilnya adalah 34 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 2 orang responden menyatakan setuju (S), 16 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 4 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 7 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.23 Kepuasan Pemustaka terhadap Kemampuan dan Ketepatan Pustakawan perpustakaan keliling**

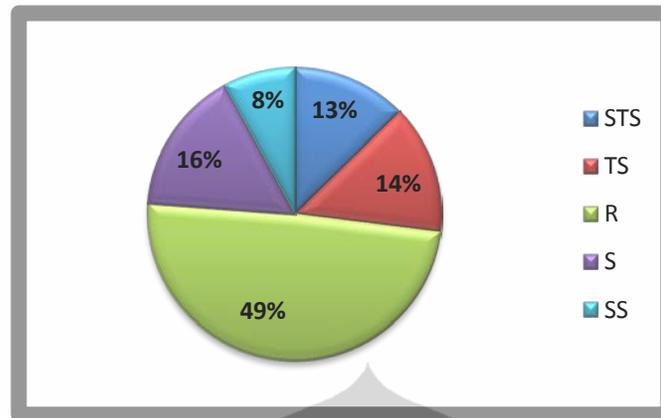
Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan sangat setuju (54%), meskipun ada yang menjawab ragu-ragu (26%), sangat tidak setuju (11%), tidak setuju (6%) dan setuju (3%).

Peran aktif pustakawan adalah suatu sikap perpaduan kompetensi (kemampuan pribadi), kapabilitas (wawasan), dan kreativitas yang dimiliki oleh pustakawan dalam mengolah dan mengelola teknologi informasi yang ada. Secara kongrit peran aktif pustakawan pada saat ini harus mengambil sikap sebagai penjemput bola dan bukan menunggu bola datang. Sikap-sikap seperti inilah yang harus dibudayakan oleh pustakawan (Mustafa, 1996: 12)

Petugas layanan di perpustakaan keliling memang bukan ahlinya (Sarjana Ilmu Perpustakaan), tetapi para petugas mampu dan tepat menjawab pertanyaan pada pemustaka di perpustakaan keliling. Berdasarkan 63 orang responden, 54% sangat setuju dengan ketepatan dan kemampuan menjawab pertanyaan.

#### **4.2.5 Kepuasan Pemustaka Terhadap Sarana dan Prasarana.**

20. Kepuasan pemustaka dengan mobil perpustakaan keliling yang disediakan oleh Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang mobil perpustakaan keliling hasilnya adalah 5 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 10 orang responden menyatakan setuju (S), 31 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 9 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 8 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;

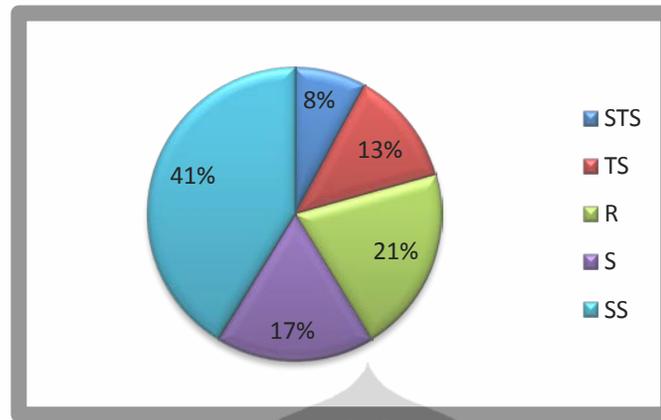


**Tabel 4.24 Kepuasan Pemustaka Terhadap Mobil Perpustakaan Keliling**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan ragu-ragu (49%), meskipun ada yang menjawab setuju (16%), tidak setuju (11%), sangat tidak setuju (16%) dan sangat setuju (8%).

Di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat ada 7 mobil, tetapi yang bisa dijalankan hanya 5 mobil karena kurangnya staff yang bisa mengendarai mobil. Berdasarkan 63 orang responden, ragu-ragu dengan kepuasan perpustakaan keliling dalam menyediakan mobil perpustakaan keliling.

21. Kepuasan pemustaka dengan ruang baca di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan ruang baca hasilnya adalah 26 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 11 orang responden menyatakan setuju (S), 13 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 8 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 5 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



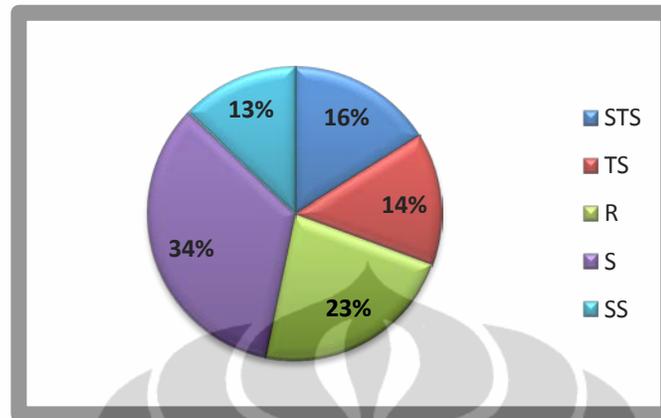
**Tabel 4.25 Kepuasan Pemustaka terhadap Ruang Di Perpustakaan**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan sangat setuju (41%), meskipun ada yang menjawab ragu-ragu (21%), setuju (17%), tidak setuju (13%) dan sangat tidak setuju (8%).

Perpustakaan adalah suatu ruangan yang menyimpan berbagai karya hasil manusia dan merupakan sumber informasi. Perancangan ruang perpustakaan selain harus memenuhi aspek pengawetan bahan pustaka yang disimpan perpustakaan juga harus memenuhi aspek pemustaka, dimana di dalamnya melibatkan kenyamanan dan keamanan pemustaka dalam menggunakan ruangan perpustakaan (Edwards, 1990:7).

Luas ruang baca di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat 150 m<sup>2</sup> Berdasarkan 63 orang responden, sangat setuju dengan ruang baca di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

22. Kepuasan pemustaka dengan warna ruang baca di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang warna ruang baca hasilnya adalah 8 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 21 orang responden menyatakan setuju (S), 14 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 9 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 10 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.26 Kepuasan Pemustaka terhadap Warna Di Ruang Baca**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan setuju (34%), meskipun ada yang menjawab ragu-ragu (23%), sangat tidak setuju (16%), tidak setuju (14%) dan sangat setuju (13%).

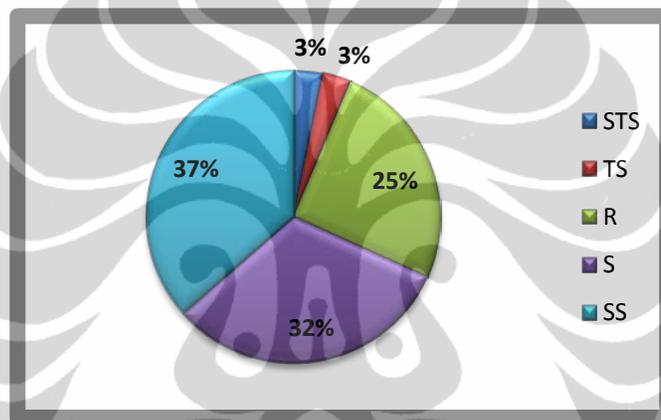
Keserasian merupakan salah satu syarat yang dituntut oleh pemustaka. Salah satu unsur pendukung keserasian tersebut adalah warna yang cocok. Warna yang mampu memberikan suasana tertentu pada ruangan. Warna yang terang, tetapi tidak membosankan merupakan warna yang cocok untuk ruangan yang ada di perpustakaan, terutama ruang baca (Edward, 1990:26)

Warna adalah karakteristik dari sebuah cahaya dari suatu permukaan atau objek yang dapat dipersepsikan oleh penglihatan manusia dan dideskripsikan dengan berbagai nama dari warna merah, biru dan lain sebagainya.

Menurut Lasa (2005: 166), pemilihan warna yang sesuai untuk ruang dalam akan memberi kesan: a). Suasana yang menyenangkan dan menarik b). Secara tidak langsung dapat meningkatkan semangat dan gairah kerja. c). Mengurangi kelelahan.

Warna Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat pada layanan remaja/dewasa berwarna kuning. Kuning berarti optimis. Berdasarkan 63 orang responden, setuju dengan warna kuning.

23. kepuasan pemustaka dengan cahaya (penerangan) ruang baca di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang cahaya (penerangan) hasilnya adalah 23 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 20 orang responden menyatakan setuju (S), 16 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 2 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 2 orang responden menyatakan sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.27 Kepuasan Pemustaka terhadap Cahaya (Penerangan) Di Ruang Baca**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan sangat setuju (37%), meskipun ada yang menjawab setuju (32%), ragu-ragu (25%), tidak setuju (3%) dan sangat tidak setuju (3%). Jika dicermati, jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju yaitu seimbang 3%.

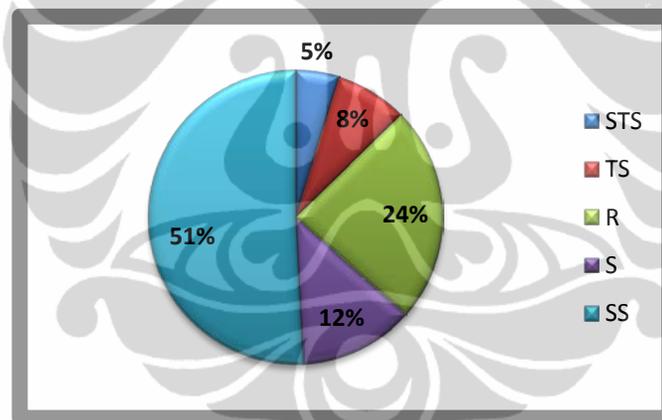
Cahaya adalah energi radiasi. Cahaya memancar dalam jumlah yang sama ke semua arah dan menyebar ke daerah yang lebih luas saat memancar dari sumbernya. Sementara memancar, sumber cahaya juga mengurangi intensitas sesuai dengan kuadrat dari jarak terhadap sumbernya (Ching, 1996:286).

Pencahayaan merupakan unsur paling penting dalam suatu interior ruang, pencahayaan mampu memberikan suatu kesan tersendiri bagi pemustaka. Oleh karena itu, perlu diperhatikan perencanaan yang memiliki suatu sistem pencahayaan yang

baik. Faktor-faktor penting diantaranya adalah faktor kondisi bangunan, warna bangunan, cuaca dan lingkungan, serta peralatan dan kebutuhan.

Berdasarkan 63 orang responden, setuju dengan cahaya (penerangan) di ruang baca Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat

24. Kepuasan pemustaka dengan sirkulasi udara (jendela, AC) ruang baca Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang sirkulasi hasilnya adalah 32 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 8 orang responden menyatakan setuju (S), 15 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 5 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 3 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.28 Kepuasan Pemustaka terhadap Sirkulasi Udara (Jendela, AC) Di Ruang Baca**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan sangat setuju (51%), meskipun ada yang menjawab ragu-ragu (24%), setuju (11%), tidak setuju (8%) dan sangat tidak setuju (5%).

HVAC (*Heating, Ventilation and Air Conditioning*) adalah sirkulasi udara dalam bahasa desain interior. HVAC merupakan sesuatu yang vital dalam desain suatu ruangan. Sirkulasi udara sangat erat dengan kenyamanan dan kesehatan yang ada di ruangan (Ching, 1996: 290).

Sirkulasi ada dua, yaitu sirkulasi udara alamiah dan sirkulasi udara buatan.

- Sirkulasi udara alamiah

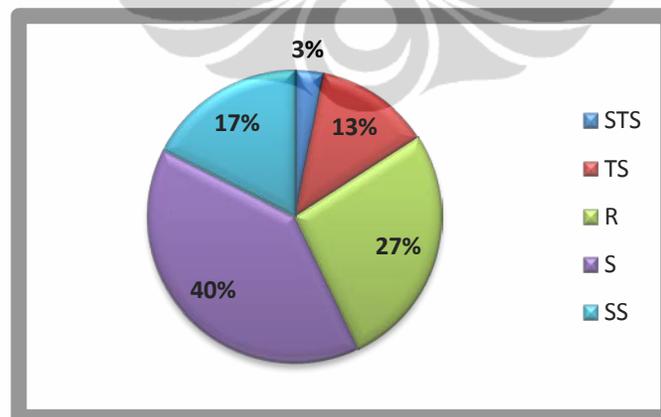
Sirkulasi udara alamiah adalah sistem sirkulasi udara yang peraturan, pembersihan, dan pergantian udara kotor yang ada dalam ruangan dilakukan melalui, jendela atau perbedaan tekanan udara.

- Sirkulasi udara buatan

Sirkulasi udara buatan adalah sistem sirkulasi udara yang peraturan, pembersihan udara kotor yang ada dalam ruangan dilakukan oleh mesin buatan manusia seperti AC atau *Air Conditioner*.

Berdasarkan 63 orang responden, sangat setuju dengan sirkulasi udara (jendela, AC) di ruang baca Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

25. Kepuasan pemustaka dengan kenyamanan ruang baca di perpustakaan. Dari 63 orang responden ketika menjawab pertanyaan tentang kenyamanan ruang baca hasilnya adalah 11 orang responden menyatakan sangat setuju (SS), 25 orang responden menyatakan setuju (S), 17 orang responden menyatakan ragu-ragu (R), 8 orang responden menyatakan tidak setuju (TS), dan 2 orang responden menyatakan sangat tidak setuju (STS). Untuk lebih jelasnya lihat tabel sebagai berikut;



**Tabel 4.29 Kepuasan Pemustaka terhadap Kenyamanan Di ruang Baca**

Dari tabel di atas, ternyata sebagian besar menyatakan setuju (40%), meskipun ada yang menjawab ragu-ragu (27%), sangat setuju (17%), tidak setuju (13%) dan sangat tidak setuju (3%).

Kenyamanan adalah point penting untuk kepuasan dari pemustaka, karena dengan kenyamanan pemustaka akan datang kembali. Berdasarkan 63 orang responden, menyatakan setuju dengan kenyamanan di ruang baca Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat.

#### **4.2.6 Hambatan dan Saran**

26. Hambatan menurut pemustaka di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Pada bagian akhir, penulis menanyakan hambatan yang pemustaka temui di perpustakaan umum Jakarta Barat. Pertanyaan yang diajukan berupa pertanyaan terbuka. Jawaban yang diberikan pendapatnya mengenai hambatan. Penulis mencoba menyimpulkan pendapat-pendapat responden tersebut. Hasilnya sebagai berikut:

1. Perpustakaan belum menyediakan jaringan internet,
2. Koleksi rujukan/referensi belum mutakhir,
3. Perpustakaan belum sistem temu kembali (katalog kartu atau OPAC),
4. Perpustakaan belum koleksi non buku (CD, DVD),
5. Pustakawan kurang menguasai layanan di perpustakaan, dan
6. Susunan buku berantakan.

Hambatan pemustaka di atas sesuai dengan urutan berdasarkan jumlah, mulai dari yang paling banyak sampai yang paling sedikit. Apa yang diungkapkan responden hampir sama dengan yang terdapat pada tabel 4.8 sampai dengan 4.29. Contohnya adalah kelengkapan koleksi rujukan/referensi. Pada tabel 4.17 diketahui bahwa berdasarkan nilai rata-rata yang di peroleh (1,5), tingkat kepuasan yang tidak baik. Pemustaka memiliki hambatan yang sesuai dengan kuesioner yaitu kelengkapan koleksi rujukan/referensi.

Hambatan yang paling besar adalah internet. Di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat sebenarnya sudah menyediakan internet, tapi untuk sekarang hanya bisa digunakan oleh para staff. Walaupun pihak perpustakaan sudah menyediakan ruang layanan internet untuk pemustaka.

27. Saran menurut pemustaka di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Pada bagian terakhir, penulis memiunta saran responden untuk memperbaiki layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Pertanyaan yang diajukan berupa pertanyaan terbuka. Jawaban yang diberikan pendapatnya, bukan saran yang diminta. Penulis mencoba menyimpulkan pendapat-pendapat responden yang hasilny adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan harus menyediakan layanan internet,
2. Perpustakaan harus menyediakan sistem temu kembali,
3. Memutakhirkan koleksi rujukan/referensi,
4. Susunan buku agar lebih rapih dan teratur,
5. Pustakawan lebih ramah dalam melayani pemustaka, dan
6. Perpustakaan agar menyediakan koleksi non buku.

Saran pemustaka di atas sesuai dengan urutan berdasarkan jumlah, mulai dari yang paling banyak sampai yang paling sedikit. Apa yang diungkapkan responden hampir sama dengan yang terdapat pada tabel 4.8 sampai dengan tabel 4.29. Contohnya adalah pendapat pemustaka terhadap susunan buku. Pada tabel 4.15 diketahui bahwa berdasarkan nilai rata-rata yang diperoleh (2.44), tingkat kepuasan pemustaka terhadap susunan buku adalah **kurang baik**. Pemakai menyarankan agar susunan koleksi buku agar tertata rapih.

### 4.2.3 Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Skala Likert

Guna mendapatkan hasil rata-rata dari hasil jawaban 63 responden terhadap penelitian mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat, dibawah ini penulis uraikan nilai per indikator yang terdiri atas 5 jawaban dan masing-masing memiliki bobot jawaban sendiri-sendiri.

Selanjutnya, berdasarkan perhitungan bobot skala Likert dikalikan dengan jumlah jawaban responden (lampiran), maka diperoleh nilai rata-rata per indikator, lihat tabel 4.1.

**Tabel 4.1 Nilai rata-rata per indikator**

No	Indikator	Skor
4.	Sistem Layanan	4,61
5.	Jam Operasional	3,60
6.	Jam Operasional Perpustakaan Keliling	3,96
7.	Layanan Sirkulasi	4,52
8.	Layanan Rujukan	3,82
9.	Layanan Ekstensi	3,46
10.	Susunan Koleksi	3,82
11.	Kemutakhiran Buku Teks	3,84
12.	Kemutakhiran Majalah/Koran	2,98
13.	Kemutakhiran Koleksi Rujukan	2,47
14.	Kemutakhiran Koleksi Perpustakaan Keliling	3,49
15.	Pelayanan dan Bantuan Pustakawan	2,88
16.	Kemampuan dan Ketepatan Pustakawan	2,46
17.	Pustakawan Layanan Rujukan	1,50
18.	Pelayanan dan Bantuan Pustakawan Perpustakaan Keliling	3,96

19.	Kemampuan dan Ketepatan Pustakawan Perpustakaan Keliling	<b>3,82</b>
20.	Mobil Perpustakaan Keliling	<b>2,92</b>
21.	Ruang Baca	<b>3,56</b>
22.	Warna Ruang	<b>3,07</b>
23.	Cahaya (Penerangan)	<b>3,95</b>
24.	Sirkulasi Udara	<b>3,96</b>
25.	Kenyamanan	<b>3,56</b>
Rata-rata = $\Sigma$ skor : N $\rightarrow$ 76,21 : 22 = 3,46		

Berdasarkan perhitungan skala Likert di atas, indikator yang menunjukkan nilai 'sangat puas' yaitu:

1. Indikator sistem layanan **4,61**
2. Indikator layanan Sirkulasi **4,52**

Berdasarkan perhitungan skala Likert di atas, indikator yang menunjukkan nilai 'puas' yaitu:

1. Indikator jam operasional perpustakaan keliling **3,96**
2. Indikator pelayanan dan bantuan pustakawan perpustakaan keliling **3,96**
3. Indikator cahaya (penerangan) **3,95**
4. Indikator sirkulasi udara (jendela, AC) **3,86**
5. Indikator kemutakhiran koleksi buku teks **3,84**
6. Indikator kemampuan dan ketepatan pustakawan perpustakaan keliling **3,82**
7. Indikator layanan rujukan **3,82**
8. Indikator kenyamanan **3,56**
9. Indikator layanan ekstensi (perpustakaan keliling) **3,46**
10. Indikator kemutakhiran koleksi perpustakaan keliling **3,49**
11. Indikator warna ruang **3,07**

Selebihnya, terdapat indikator yang menunjukkan nilai ‘kurang puas’ yaitu:

1. Indikator koleksi majalah/koran	<b>2,98</b>
2. Indikator mobil perpustakaan keliling	<b>2,92</b>
3. Indikator kemutakhiran koleksi rujukan	<b>2,47</b>
4. Indikator pelayanan dan bantuan pustakawan	<b>2,88</b>
5. Indikator kemampuan dan ketepatan pustakawan	<b>2,46</b>
6. Indikator susunan koleksi	<b>2,44</b>
7. Indikator ruang baca	<b>2,06</b>

Namun demikian dari beberapa indikator yang menunjukkan nilai ‘tidak puas’, indikator tersebut yaitu:

1. Indikator pustakawan koleksi rujukan	<b>1.5</b>
---	------------

Dari 22 pertanyaan di atas, maka diperoleh rata-ratanya sebesar 3,84 yang berarti puas. Artinya dari 63 orang responden menyatakan puas dengan layanan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat meliputi layanan, koleksi, pustakawan dan sarana dan prasarana.

Apabila difokuskan dari dimensi kepuasan pemustaka yang memiliki nilai sangat puas dan puas dan memiliki nilai skor per indikator yang ‘puas’ berdasarkan nilai rata-rata rumus skala Likert, meliputi 4 kepuasan pemustaka terhadap layanan,

1. Sistem layanan
2. Kemutakhiran koleksi buku teks
3. Pelayanan dan bantuan pustakawan perpustakaan keliling
4. Sirkulasi udara

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 KESIMPULAN**

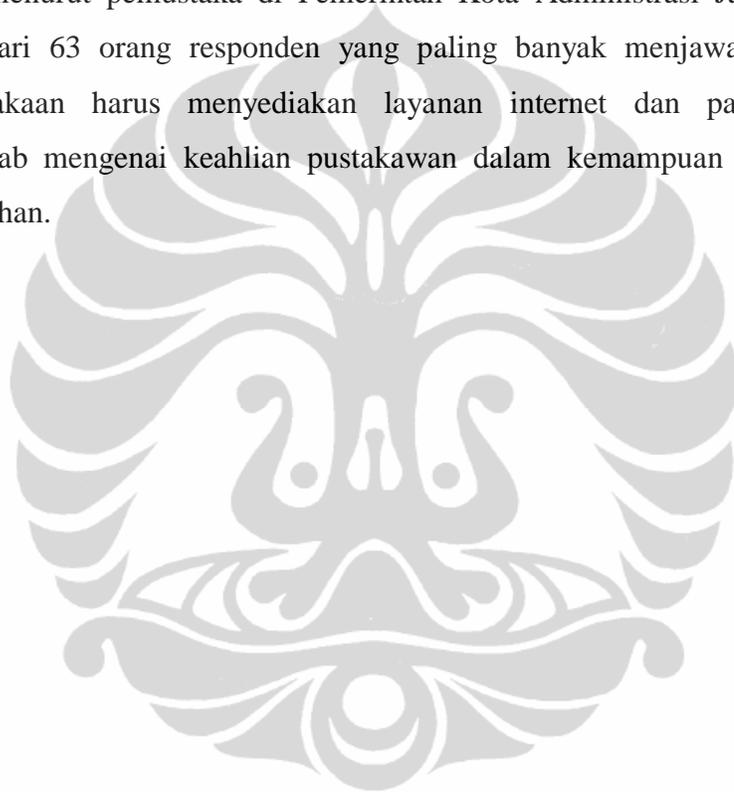
Secara keseluruhan kepuasan pemustaka terhadap pemerintah kota administrasi Jakarta Barat berada pada skor 3,46. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemustaka sudah mencapai tingkat puas. Untuk jelasnya kepuasan untuk masing-masing indikator layanan adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pemustaka terhadap layanan (pertanyaan no 4-9)  
Dari 63 orang responden yang menjawab mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan, maka diperoleh bahwa sistem layanan memiliki skor paling tinggi dengan nilai 4,61 dan layanan ekstensi (perpustakaan keliling) memiliki skor terendah dengan nilai 3,46.
2. Kepuasan pemustaka terhadap koleksi (pertanyaan no 10-14)  
Dari 63 orang responden yang menjawab mengenai kepuasan pemustaka terhadap koleksi, maka diperoleh bahwa kemutakhiran koleksi buku teks memiliki skor paling tinggi dengan nilai 3,84 dan kemutakhiran koleksi rujukan memiliki dengan nilai 2,47.
3. Kepuasan pemustaka terhadap pustakawan (pertanyaan no 15-19)  
Dari 63 orang responden yang menjawab mengenai kepuasan pemustaka terhadap pustakawan, maka diperoleh bahwa pelayanan dan bantuan pustakawan perpustakaan keliling memiliki skor paling tinggi dengan nilai 3,96 dan pustakawan layanan rujukan memiliki skor terendah dengan nilai 1,50.
4. Kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana (pertanyaan no 20-25)  
Dari 63 orang responden yang menjawab mengenai kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana, maka diperoleh bahwa sirkulasi di ruang baca perpustakaan memiliki skor paling tinggi dengan nilai 3,96 dan mobil perpustakaan keliling memiliki skor terendah dengan nilai 2,92.

5. Hambatan dan saran (pertanyaan no 27-28)

Hambatan menurut pemustaka di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Hasilnya dari 63 orang responden menjawab yang paling banyak menjawab mengenai perpustakaan belum menyediakan jaringan internet, dan paling sedikit menjawab mengenai belum tersedianya koleksi non buku.

Saran menurut pemustaka di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. Hasil dari 63 orang responden yang paling banyak menjawab mengenai perpustakaan harus menyediakan layanan internet dan paling sedikit menjawab mengenai keahlian pustakawan dalam kemampuan memberikan pengarahan.



## 5.2 Saran

Penulis ingin memberikan saran untuk kemajuan perpustakaan umum ini. Penulisan saran ini sangat diharapkan untuk kemajuan perpustakaan umum ini. Sebagai sebuah institusi yang harusnya terus berkembang, perpustakaan harus menerima masukan pengunjung terkait segala hal yang berkaitan dengan perpustakaan. Masukan dan kritik kepada perpustakaan adalah bukti bahwa pengunjung peduli dengan kondisi perpustakaan dan berusaha menyuarakannya. Selain itu, hubungan emosional yang erat bisa terjalin melalui proses ini.

Sarana untuk mendapatkan masukan ini bermacam-macam, bisa dari kotak suara pengunjung, kuesioner berhadiah, survei online di komputer perpustakaan dan sarana lain. Konten masukan pengunjung bisa terkait dengan pelayanan, pengadaan fasilitas fisik, perbaikan konten bacaan, maupun masukan tentang kegiatan perpustakaan. Berikut ini adalah saran dari peneliti untuk memajukan perpustakaan.

### 1. Layanan

Layanan harus lebih ditingkatkan. Berdasarkan dari 22 pertanyaan yang disebarkan melalui kuesioner untuk 63 orang responden, paling rendah menjawab mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling harus lebih ditingkatkan. Peneliti menyarankan agar pihak perpustakaan menyediakan fasilitas internet. Walau pihak pemerintah kota administrasi Jakarta Barat telah menyediakan ruang khusus internet, tapi disayangkan pihak perpustakaan belum menyediakan jaringan internet untuk pemustaka.

## 2. Koleksi

Koleksi harus di perhatikan dalam suatu perpustakaan. Karena koleksi tujuan dari pemustaka untuk datang ke perpustakaan. Berdasarkan dari 22 pertanyaan yang disebarakan melalui kuesioner untuk 63 orang responden, paling rendah menjawab mengenai kepuasan pemustaka terhadap kemutakhiran koleksi rujukan. Menurut penulis, koleksi harus sering di update setiap bulan atau tahun. Agar pemustaka juga senang ke perputakaan karena koleksi yang beraneka ragam. Seharusnya pihak pustakawan meletakkan kotak saran di perpustakaan, untuk mengetahui koleksi apa saja yang paling mereka butuhkan untuk mendapatkan infomasi.

Pemustaka menyarankan agar ada rak khusus untuk koleksi referensi/rujukan agar pemustaka mengetahui bahwa ada bahan pustaka yang hanya dapat dibaca di tempat, baik di layanan remaja/dewasa. Perpustakaan harus memperhatikan tentang kemutakhiran koleksi yang ada di rak. Dan pemustaka juga menyarankan untuk perpustakaan menyediakan koleksi non buku.

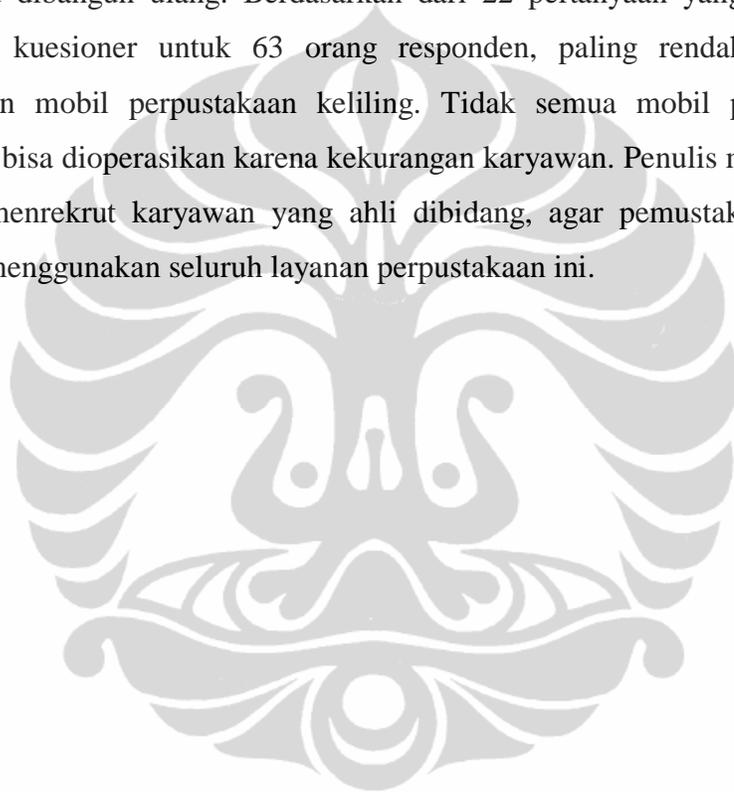
## 3. Pustakawan

Karena kurangnya karyawan di perpustakaan ini, jadi hambatan. Dan pihak perpustakaan belum menyediakan orang yang ahli dibidang perpustakaan. Berdasarkan dari 22 pertanyaan yang disebarakan melalui kuesioner untuk 63 orang responden, paling rendah menjawab mengenai kepuasan pemustaka terhadap pustakawan layanan rujukan. Karena pemustaka di perpustakaan ini tidak mengenal usia, agama, ras, dan sebagainya, jadi selain pustakawannya harus berpendidikan, pustakawan harus mengerti mengenai cara temu balik informasi di perpustakaan. Menurut penulis, pustakawan harus berpendidikan, minimal Diploma ilmu perpustakaan, untuk mengetahui semua mengenai perpustakaan.

Pustakawan di layanan bukan lulusan Diploma dan Sarjana. Pemustaka belum bisa mengerti sepenuhnya dengan pencarian koleksi yang diminta oleh pemustaka. Dan pemustaka harus lebih ramah dalam melayani pemustaka.

4. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana sudah cukup baik bagi pemustaka, karena perpustakaan ini baru dibangun ulang. Berdasarkan dari 22 pertanyaan yang disebarakan melalui kuesioner untuk 63 orang responden, paling rendah menjawab kepuasan mobil perpustakaan keliling. Tidak semua mobil perpustakaan keliling bisa dioperasikan karena kekurangan karyawan. Penulis menyarankan untuk merekrut karyawan yang ahli dibidang, agar pemustaka bisa puas dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- ALA World Encyclopedia of Library and Information Services. 1986. Second Edition. "Public Library"
- Amirin, Tatang M. 1990. *Menyusun rencana penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Applegate, R. 1997. *Models of satisfaction*, In: A. Kent, ed. *Encyclopedia of Library and Information Science*, Vol. 60, no. 23, New York: Marcel Dekker.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Erlangga.
- Bandono. 1995. "Pelayanan Referensi: Upaya Peningkatan Pemahaman Terhadap Koleksi Referensi dan Fungsinya". *Media Pustakawan: Media Komunikasi antar pustakawan*.
- Bitner, M. J. and A. R. Hubbert. 1994. *Encounter satisfaction versus overall satisfaction versus quality: The customer's voice*. In: R. T. Rust and R. L. Olivier, eds. *Service quality: New directions in theory and practice*. Thousand Oaks, CA.
- Busha, Charles H. and Stephen P. Harter. *Research methods in librarianship techniques and interpretation*. New York: Academic Press, 1983
- Chaplin, James B. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Rineka Cipta, 1993.
- Ching, Francis D.K. 1996. *Ilustrasi desain interior*, Jakarta : Airlangga
- Chua, Jeanne B. Rokiah Menthol dan Lena Kua. *Customer Satisfaction in Libraries*. National Library Board, 2004
- Creswell, John W. 2009. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan mixed*. Edisi ketiga. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dictionary of Library Science, Information, and Documentation*. New York: Elsevier Scientific Publishing, 1976

- Edwards, Brian. 2002. *Libraries and Learning Resources Centre*. Oxford: Architectural Press
- Fosket, P.J. 1984. *Pathways of Communication: Books Library in the Information Age*. London: Clive Bingley.
- Gerson, Richard F. 2002. *Pemerintah, Hesti Widyaningrum. Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Hadi, Sutrisno. 1990. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hague, Paul. 1995. *Merancang Kuesioner*. Jakarta. Pustaka Binamart Pressindo.
- Koentjaningrat. 1993. *Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Kolter, Philip. 2000. *Marketing Management. 10<sup>th</sup> ed*. Englewood-Cliffs, New Jersey: Hall
- IFLA, *The public library as the gateway to the information society the revision of IFLA's guidelines for public libraries 1998*. URL: <http://www.ifla.org/> Akses tanggal 18 Februari 2012.
- Lancaster, F.W. 1977. *The Measurement and Evolution of Library Services*. Washington DC: Information Resources Press.
- Lasa, H.S. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Lee, Mathew K.O and Jacky Pow. 1996. "Information Accessing Behavir and Expectation of Quality: two factor affecting the satisfaction of users of clinical hospital information systems," *Journal of Information Science* 22(3).
- Mardalis. 1990. *Metode penelitian: Suatu pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marzuki. 1983. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Bagian Penerbit FEUI.
- Mudjito. 1992. *Panduan Umum Pengetahuan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 1992
- Murison, W.J. 1988. *The Public Library: Its Origins, Purpose, and Significance*. London: Harrap.

- Mustafa, Badollahi. 1996. *Pembinaan minat baca*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nawawi, H. Hadari. 1993. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gadjja Mada University Press.
- Niyosenga, Theophile. "Measures of Library Use and User Satisfaction With Academic Library Services," *Library and Information Science Research*, Vol 18.No.3, Summer, 1996: 225.
- Profil Perpustakaan Umum Provinsi Kabupaten Kota Se-Indonesia Wilayah 2. URL : [http://www.scribd.com/doc/88998802/Profil-Perpustakaan-Umum-Provinsi-Kabupaten Kota-Se-Indonesia-Wilayah-2](http://www.scribd.com/doc/88998802/Profil-Perpustakaan-Umum-Provinsi-Kabupaten-Kota-Se-Indonesia-Wilayah-2). Akses tanggal 24 April 2012 .
- Reitz, Joan M. 2004. *Dictionary for Library and Information Science*. Westport: Libraries Unlimited.
- Sevilla, Consuelo et, Al. (1993). *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta : Universitaa Indonesia Press.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Stoakly, Roger. 1982. *Presenting the library service: outline of modern librarianship*. London. Clive Bingley.
- Stokly, Roger. 1984. *Presenting the Library service outline of modern librarianship*. London: Bingley.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sulistyo-Basuki. 1994. *Periodisasi perpustakaan Indonesia*. Bandung: Rema Rosdakarya.
- Sugiyono. 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarji, P. 1992. *Pelayanan Referensi Perpustakaan*. Yogyakarta. Kanisius
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, 1995. *Total (Quality Management)*. Yogyakarta

- Toetterdell, Barry. 1976. *The Effective library: Report of the Hillington Project on Public Library Effectiveness*. London: Library Association.
- Trimono, Soejono. 1987. *Dari Dokumentasi ke Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Remaja Kartika.
- UNESCO, *Public Library Manifesto*. URL :  
<http://singleton.new.gov.au/library/policyunesco.html> Akses tanggal 19 Februari 2012.
- Usman, Husaini: Purnomo Setiadi Akbar. 1996. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wasito, Hermawan. 1992. *Pengantar Metodologi Penelitian: Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: Gramedia.



### Lampiran 1 Kuesioner

Dengan Hormat ,

Perkenalkan nama saya Soraya Pandu Negara, mahasiswa semester delapan (8) Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia (FIB UI), Program Studi Ilmu Perpustakaan & Informasi. Saya meminta bantuan dan ketersediaan waktu Anda untuk mengisi kuesioner berikut sebagai pendukung penulisan skripsi saya yang berjudul “*Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat*”.

Petunjuk Pengisian:

- Untuk menjawab pertanyaan dengan silang (X) atau ceklis (√) di kolom yang telah disediakan;
- Isilah jawaban sesuai dengan apa yang Anda rasakan dan alami menjadi pemustaka;
- Dalam pengisian kuesioner mohon dengan hormat bantuannya dan ketersediaannya untuk menjawab seluruh pertanyaan yang di berikan;
- Kebenaran dan kesungguhan Anda dalam mengisi kuesioner akan sangat berarti dan sangat saya hargai.
- Kerahasiaan jawaban terjamin sepenuhnya.

Atas perhatian dan bantuannya saya ucapkan terima kasih.

### Identitas Responden

Nama :

**STS = Sangat Tidak Setuju**

**R = Ragu-Ragu**

**SS = Sangat Setuju**

**TS = Tidak Setuju**

**S = Setuju**

### Identitas Responden

**Umum**

1. Apakah Anda sudah menjadi anggota Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat?

(        ) Ya

(        ) Tidak

2. Berapa usia Anda?

(        ) di bawah 15 tahun

(        ) 26-35 tahun

(        ) 16-25 tahun

(        ) Di atas 36 tahun

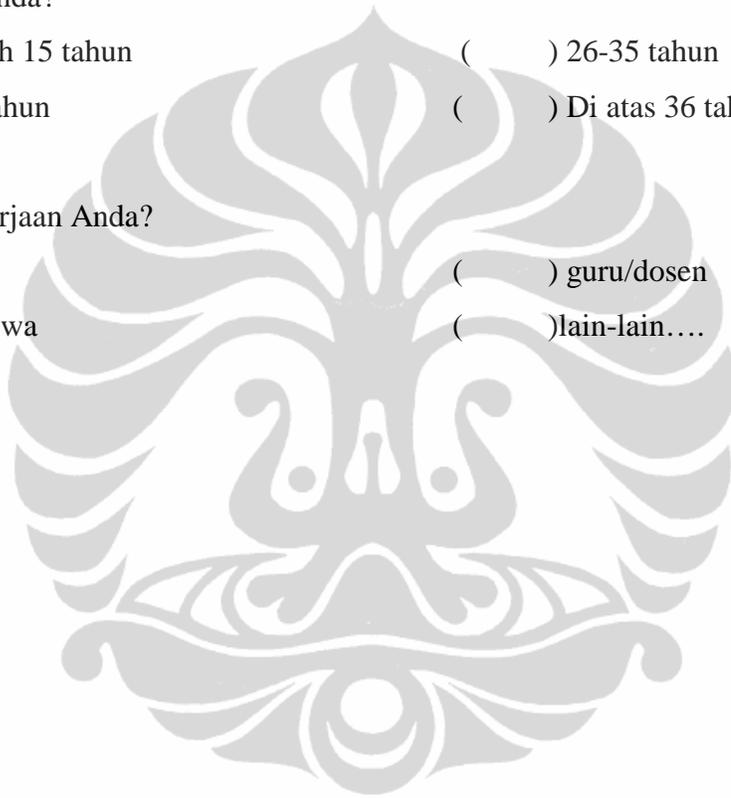
3. Apakah pekerjaan Anda?

(        ) pelajar

(        ) guru/dosen

(        ) mahasiswa

(        ) lain-lain....



## II. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan di Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
4.	Perpustakaan umum Jakarta Barat menerapkan sistem terbuka, yaitu pemustaka dapat mencari sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan dari rak. Saya puas dengan sistem terbuka pada perpustakaan.					
5.	Saya puas terhadap jam operasional (jam buka dan jam tutup) perpustakaan.					
6.	Saya puas terhadap jam operasional (jam buka dan jam tutup) perpustakaan keliling.					
7.	Layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian buku. Saya puas terhadap layanan sirkulasi di perpustakaan.					
8.	Layanan rujukan adalah membantu pemustaka untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi rujukan. Saya puas terhadap layanan rujukan di perpustakaan.					
9.	Pada layanan ekstensi, contohnya perpustakaan keliling. Saya puas terhadap pelayanan perpustakaan keliling					

## III. Kepuasan Pemustaka Terhadap Koleksi Perpustakaan Umum Kotamadya Jakarta Barat

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
10.	Saya puas dengan susunan koleksi di perpustakaan umum Jakarta Barat memudahkan untuk menemukan buku yang dicari					
11.	Saya puas terhadap kemutakhiran koleksi buku teks di perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan saya.					

12.	Saya puas terhadap kemutakhiran koleksi majalah dan koran di perpustakaan.					
13.	Saya puas dengan kemutakhiran koleksi rujukan (seperti kamus, ensiklopedia, atlas dll) di perpustakaan.					
14.	Saya puas terhadap koleksi bahan pusaka di layanan perpustakaan keliling (layanan ekstensi)					

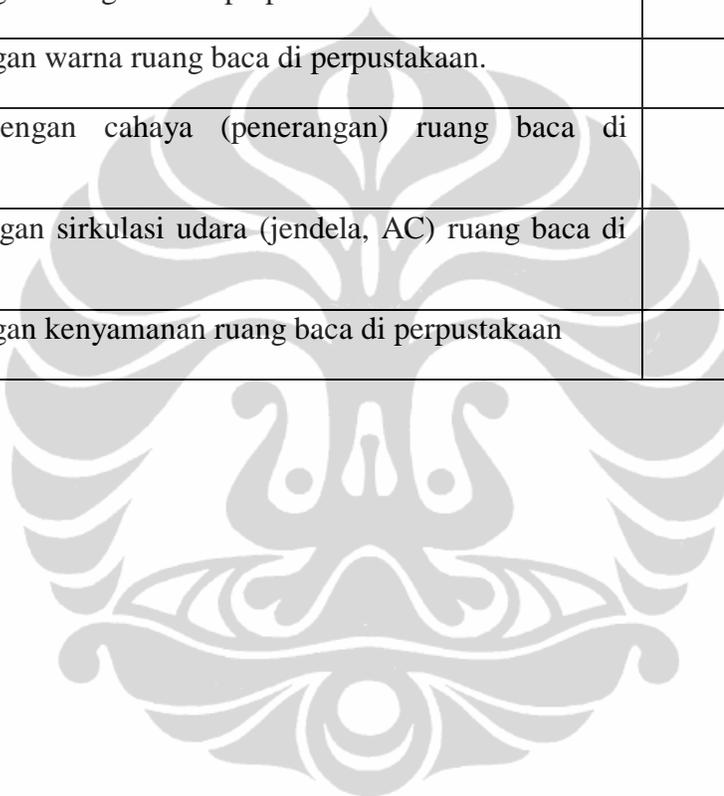
#### IV. Kepuasan Pemustaka Terhadap Pustakawan Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat

NO.	PERTANYAAN.	STS	TS	R	S	SS
15.	Saya puas terhadap pelayanan dan bantuan yang diberikan oleh pustakawan.					
16.	Saya puas terhadap kemampuan dan ketepatan pustakawan perpustakaan dalam menjawab pertanyaan saya.					
17.	Saya puas terhadap pustakawan koleksi rujukan dalam membantu menemukan informasi yang saya cari					
18.	Saya puas terhadap terhadap pustakawan pelayanan dan bantuan yang diberikan di perpustakaan keliling.					
19.	Saya puas terhadap kemampuan dan ketepatan pustakawan keliling dalam menjawab pertanyaan.					

## V. Kepuasan Pemustaka Terhadap Sarana dan Prasarana Pemerintah Kota

### Administrasi Jakarta Barat

NO.	PERTANYAAN	STS	TS	R	S	SS
20.	Saya puas dengan mobil perpustakaan keliling yang di sediakan oleh perpustakaan.					
21.	Saya puas dengan ruang baca di perpustakaan.					
22.	Saya puas dengan warna ruang baca di perpustakaan.					
23.	Saya puas dengan cahaya (penerangan) ruang baca di perpustakaan.					
24.	Saya puas dengan sirkulasi udara (jendela, AC) ruang baca di perpustakaan.					
25.	Saya puas dengan kenyamanan ruang baca di perpustakaan					



**V1. Hambatan dan Saran Untuk Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat**

26. Apa hambatan anda dalam menggunakan fasilitas di perpustakaan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

27. Saran apa yang bisa anda berikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

