

## **KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PERPUSTAKAAN IKIP-PGRI PONTIANAK**

**Yuliananingsih M.**

Fakultas Ilmu Pendidikan dan Pengetahuan Sosial IKIP-PGRI Pontianak  
 Jalan. Ampera No.88 Pontianak Telp. (0561) 748219, E-Mail. info@ikipgripta.ac.id  
 E-Mail: myuliananingsih@gmail.com

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang: (1) kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan petugas perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak; (2) kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan fasilitas yang tersedia IKIP-PGRI Pontianak; (3) kendala yang dihadapi pemustaka IKIP-PGRI Pontianak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpul data yang digunakan adalah teknik komunikasi tidak langsung, teknik komunikasi langsung, teknik observasi langsung, dan teknik dokumentasi dengan alat pengumpul data berupa angket, panduan wawancara, panduan observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik pengolahan data dipergunakan rumus persentase. Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan petugas perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak termasuk kategori "sangat baik" dengan berdasarkan perhitungan persentase diperoleh hasil 83,01%; (2) kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan fasilitas yang tersedia di perpustakaan dikategorikan "sangat baik" dengan berdasarkan perhitungan persentase diperoleh hasil 76,41%; (3) terdapat kendala yang dihadapi pemustaka IKIP-PGRI Pontianak misalnya pemustaka sering mengalami kesulitan dalam mencari letak referensi yang diperlukan seperti letak rak buku di lantai satu atau lantai dua, Akses internet di perpustakaan masih tergolong lambat, proses pembuatan kartu perpustakaan terlalu lama dari maksimal seminggu dari pengajuan formulir.

**Kata Kunci :** pelayanan, kepuasan, pemustaka.

### **Abstract**

*The purpose of this research is to know about: (1) the satisfaction of library visitors with quality of services librarian IKIP-PGRI Pontianak; (2) the satisfaction of visitors to the library to complete the facilities available IKIP-PGRI Pontianak; (3) the constraints faced by library patrons IKIP-PGRI Pontianak. The method used in this research is descriptive method. Data collection technique used is the technique of indirect communication, direct communication techniques, direct observation techniques, and technical documentation of the data collection tool in the form of a questionnaire, interview, observation and documentation guidelines. While the data processing techniques utilized percentage formula. From the results, it can be concluded as follows: (1) The library visitor satisfaction with quality of services librarian IKIP-PGRI Pontianak are "very good" with the results obtained by calculating the percentage of 83.01%; (2) satisfaction of library visitors to the completeness facilities available in the library are categorized as "very good" with the results obtained by calculating the percentage of 76.41%; (3) there are constraints faced by library patrons IKIP-PGRI Pontianak for instance library visitors often have difficulty in finding the necessary reference location as the location of the bookshelves on the first floor or the second floor, Internet access in the library is still relatively slow, the process of making a library card for too long of a maximum of a week of submission of the form.*

**Keywords:** *servies, satisfaction, visitors.*

## PENDAHULUAN

Zaman global sekarang ini pendidikan merupakan sesuatu yang penting. Karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Untuk memperoleh pendidikan, banyak cara yang dapat kita capai. Diantaranya melalui perpustakaan. Karena di perpustakaan berbagai sumber informasi bisa kita peroleh, selain itu banyak juga manfaat lain yang dapat kita peroleh melalui perpustakaan.

Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan sepanjang hayat memiliki peranan yang sangat strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa karena di perpustakaan semua orang dapat mengakses informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan dalam upaya meningkatkan kemampuan dirinya. Dengan kata lain, perpustakaan adalah investasi sumber daya manusia di masa depan.

Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan. Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dari uraian di atas, ada satu benang merah yang dapat ditarik bahwa perpustakaan adalah tempat untuk melayani informasi melalui koleksi bahan pustaka yang dimilikinya. Keberadaan suatu perpustakaan adalah untuk memberdayakan masyarakat agar memiliki kesadaran informasi yang baik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, semua aspek yang berkaitan dengan perpustakaan baik sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta kelembagaan perlu dipelihara, dimanajemen dengan baik, dikembangkan, agar koleksi-koleksi

perpustakaan bertambah sesuai perkembangan zaman. Dengan demikian, kunjungan pemustaka ke perpustakaan dari hari ke hari diharapkan semakin meningkat.

Agar terciptanya ”Pelayanan Mahasiswa Gemar Membaca”, yang merupakan paradigma dari perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak yang beralamat di Jalan Prof. Dr. M. Yamin, Jalan Ilham, Kota Baru, Pontianak Kota, maka pelayanan prima perlu digalakkan dengan memperhatikan beberapa hal diantaranya: (1) Meningkatkan koleksi perpustakaan yang bermutu dan sesuai kebutuhan; (2) Meningkatkan kualitas layanan dengan teknologi informasi; Mengembangkan profesionalisme petugas perpustakaan; (3) Mengembangkan semua jenis perpustakaan; dan (4) Meningkatkan pengembangan minat baca.

Seiring bertambahnya jumlah penduduk Kalimantan Barat, khususnya mahasiswa yang bersekolah di IKIP-PGRI Pontianak makin meningkat pula, dan berkaitan dengan jumlah pengunjung di perpustakaan, maka diperlukan peningkatan dalam usaha-usaha yang berhubungan dengan efisiensi baik dalam sistem, administrasi dan kebijaksanaan pelayanan.

Berdasarkan observasi awal pada Perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak, dapat dilihat bahwa baik jumlah pengunjung, peminjam dan jumlah buku yang dipinjam tiap tahun, mulai Tahun 2009 sampai dengan Tahun 2013, terus mengalami peningkatan walaupun berfluktuatif. Hal ini mengindikasikan bahwa tiap tahun minat baca mahasiswa semakin meningkat walaupun tidak stabil. Berdasarkan informasi yang didapat bahwa pengunjung yang paling banyak adalah dari kalangan mahasiswa di lingkungan IKIP-PGRI Pontianak. Hal ini disebabkan karena makin bertambahnya tugas-tugas mata kuliah, dan tugas akhir mahasiswa yang membutuhkan bahan pustaka untuk penelitian.

Dengan melihat perkembangan jumlah pengunjung, peminjam dan jumlah buku yang dipinjam, menjadi bahan perhatian yang serius bagi pengelola perpustakaan dan sekaligus menjadi tantangan dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada para pengunjung. Dalam usaha memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal ini, mahasiswa (Pemustaka) yang menjadi pengunjung setia perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak, maka perlu penambahan koleksi bahan pustaka terbaru yang tersedia di perpustakaan dan dapat dipinjam atau sekedar menjadi bahan referensi (rujukan) bagi pemustaka.

Jadi dengan demikian perbaikan pelayanan perpustakaan untuk publik jelas merupakan kebutuhan yang mendesak, oleh karena itu perbaikan pelayanan perpustakaan kepada publik merupakan kunci keberhasilan. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan publik atau mahasiswa kepada penyelenggara pendidikannya.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan sebaik-baiknya kepada pemustaka, diperlukan juga profesionalisme petugas perpustakaan dalam memahami persepsi mahasiswa sebagai pemustaka yang merasakan pelayanan oleh petugas perpustakaan. Hal tersebut sangat penting untuk mensukseskan tujuan yaitu penyempurnaan sistem pelayanan kepada pemustaka baik dalam sistem penelusuran bahan pustaka, administrasi dan kebijaksanaan pelayanan yang selama ini telah dilaksanakan.

Dengan memahami persepsi pemustaka, petugas perpustakaan dapat mengetahui segala kekurangan-kekurangan yang mungkin dapat dibenahi untuk menyempurnakan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan pemustaka sesuai dengan keinginan diberikan secara lebih selektif dan efisien. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak .

## **METODE**

Metode pada dasarnya berarti cara yang dipergunakan untuk mencapai tujuan. dalam penelitian ini metode yang dipilih adalah metode deskriptif. Menurut Sukmadinata (2010: 54), mengatakan bahwa “Deskriptif adalah suatu metode penelitian yang ditunjukkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat lampau”. Dengan demikian diharapkan melalui penggunaan metode deskriptif pada penelitian ini diperoleh hasil penelitian secara objektif tentang Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak. Sedangkan bentuk penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian ini adalah Studi Survey.

Subjek penelitian ditentukan berdasarkan orang yang paling tahu tentang informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam menelusuri situasi yang diteliti. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2005: 145)

“subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti peneliti”. Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti tentang kepuasan pemustaka terhadap pelayanan petugas perpustakaan. Maka subjek penelitiannya diambil 10% pemustaka dari setiap program studi yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan.

Variabel merupakan salah satu unsur yang sangat penting dalam suatu penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan Menurut Sugiyono (2002: 21) “Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan pengertian variabel diatas, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan variabel adalah gejala yang bervariasi yang menjadi titik sasaran suatu pengamatan dalam suatu penelitian. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah: “Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan IKIP PGRI Pontianak”, dengan aspek-aspek sebagai berikut: (1) Jasa layanan, dengan inikator: (a) Layanan informasi: (b) Keramahan dan ketepatan waktu: (2) Layanan fasilitas: dengan indikoator; (a) Fasilitas utama; (b) Fasilitas pendukung.

Data yang diperoleh melalui kegiatan penelitian merupakan faktor yang sangat penting dalam upaya untuk memecahkan masalah penelitian. Karena itu data yang diperoleh haruslah data akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Berkaitan dengan itu diperlukan penggunaan teknik dan alat pengumpul data yang tepat. Teknik dan alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: (1) Teknik komunikasi tidak langsung dengan menggunakan angket; (2) Teknik komunikasi langsung dengan menggunakan panduan wawancara; (3) Teknik observasi langsung dengan menggunakan lembar observasi; dan (4) Teknik studi dokumentasi menggunakan lembar catatan/dokumentasi.

Menganalisis data dalam penelitian ini peneliti menggunakan rumus persentase. Analisis data menggunakan rumus persentase untuk mempermudah peneliti menganalisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan petugas perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak. Hasil dari perhitungan kemudian dianalisis untuk dapat digunakan dalam menarik kesimpulan secara lengkap dan lebih objektif.

Perhitungan data dilakukan pada setiap aspek variabel untuk menganalisis gejala-gejala variabel yang diteliti sehingga diperoleh data hasil penelitian yang

dapat digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang diajukan. Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam perhitungan data dengan teknik persentase pada Tabel 1 berikut:

**Tabel 1.**  
**Tolok Ukur Penilaian Berdasarkan**  
**Rentang Skor dan Persentase**

No	Kategori Penilaian	Skor	Persentase
1.	Sangat Tinggi/Sangat Baik	192,00 – 288,00	66,67 % – 100%
2.	Tinggi/Baik	96,00 – 191,99	33,33 % – 66,66 %
3.	Cukup Baik/Sedang	48,00 – 95,99	16,67% – 33,32 %
4.	Kurang Baik/Rendah	00,00 – 47,99	00,00 % – 16,66 %

*Sumber: Arikunto (2005: 236)*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian ini dimulai dengan menyebarkan angket kepada pemustaka khususnya mahasiswa IKIP-PGRI Pontianak yang berkunjung ke perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak. Angket yang telah disi diserahkan kepada petugas perpustakaan dibagian sirkulasi. Sebelum angket tersebut diolah dengan menggunakan teknik statistik, maka terlebih dahulu angket yang telah terkumpul kembali diperiksa oleh peneliti. Dalam hubungannya dengan pemeriksaan angket, maka perlu ditetapkan ketentuan pada saat pemeriksaan, yaitu:

1. Angket yang diolah, yaitu angket yang telah disi oleh keseluruhan responden dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang paling benar yang telah tersedia.
2. Angket yang dijawab lebih dari dua alternatif atau angket yang tidak dijawab sama sekali dinyatakan batal.

Dilaksanakannya pemeriksaan angket ini satu persatu, pada dasarnya untuk menetapkan angket mana yang dapat diolah dengan teknik statistik. Sehingga peneliti akan lebih mudah dalam mengambil kesimpulan sebagai hasil dari pengolahan data angket. Melakukan perhitungan setiap aspek variabel dengan membandingkan skor pada masing-masing alternatif jawaban responden dengan jumlah responden sehingga diperoleh persentase pada masing-masing alternatif jawaban. Selanjutnya

dari hasil perhitungan tersebut akan ditentukan kategori hasil perhitungan berdasarkan tolak ukur perhitungan yang telah ditentukan.

Data hasil perhitungan penelitian akan disajikan dalam bentuk tabel yang menggambarkan data hasil penelitian yang diperoleh dari perhitungan persentase pada masing-masing item dalam setiap aspek variabel penelitian.

### **Analisis Persentase Kepuasan Pemustaka pada Pelayanan Petugas Perpustakaan**

Menganalisis Kepuasan Pemustaka terhadap Kelengkapan Fasilitas yang tersedia di Perpustakaan IKIP PGRI Pontianak digunakan cara menyelesaikan analisis persentase tolak ukurnya pada Tabel 2 berikut ini ;

**Tabel 2.**  
**Persentase Skor Aktual Kepuasan Pada Pelayanan Petugas Perpustakaan Terhadap Skor Maksimal Ideal**

Variabel / Aspek dan Indikator	$\Sigma$ Skor Aktual	$\Sigma$ Skor Maks Ideal	%	Penilaian
Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan	3108	3744	83,01	Sangat Baik
a. Memperoleh informasi dari petugas yang berhubungan dengan pencarian koleksi/reperensi	1658	2016	82,24	Sangat Baik
b. Ketepatan waktu pelayanan & keramahan petuas.	1450	1728	83,91	Sangat Baik

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak mencapai skor aktual 3108 dari skor maksimal ideal 3744 berarti mencapai 83,01%. Dengan demikian Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan tergolong “Sangat Baik”.

Untuk dapat melihat Kepuasan Pemustaka terhadap pelayanan Petugas Perpustakaan secara rinci, maka perlu dilihat aspek-aspek. Jika dilihat dari aspek-aspeknya :

- 1) Aspek memperoleh informasi dari petugas yang berhubungan dengan pencarian koleksi mencapai skor aktual 1658 dari skor maksimal ideal 2016

berarti 82,24%. Dengan demikian memperoleh informasi dari petugas yang berhubungan dengan pencarian koleksi tergolong “sangat baik”.

- 2) Aspek memperoleh bahan-bahan referensi untuk penyelesaian tugas yang dibebankan oleh dosen mencapai skor aktual 1450 dari skor maksimal ideal 1728 berarti 83,91%. Dengan demikian memperoleh bahan-bahan referensi untuk penyelesaian tugas yang dibebankan oleh dosen tergolong “sangat baik”.

### **Analisis Persentase Kepuasan Pemustaka terhadap Kelengkapan Fasilitas yang Tersedia di Perpustakaan IKIP PGRI Pontianak**

Untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap kelengkapan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan IKIP PGRI Pontianak digunakan cara yang sama seperti cara dan langkah-langkah menyelesaikan analisis persentase tolok ukurnya pada Tabel 3 berikut ini

**Tabel 3.**  
**Persentase Skor Aktual Kelengkapan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Skor Maksimal Ideal**

<b>Variabel / Aspek dan Indikator</b>	<b><math>\Sigma</math> Skor Aktual</b>	<b><math>\Sigma</math> Skor Maks Ideal</b>	<b>%</b>	<b>Penilaian</b>
Kelengkapan Fasilitas Perpustakaan	3741	4896	76,41	Sangat Baik
a. Fasilitas utama	2543	3456	73,58	Sangat Baik
b. Fasilitas-fasilitas pendukung	1198	1440	83,19	Sangat Baik

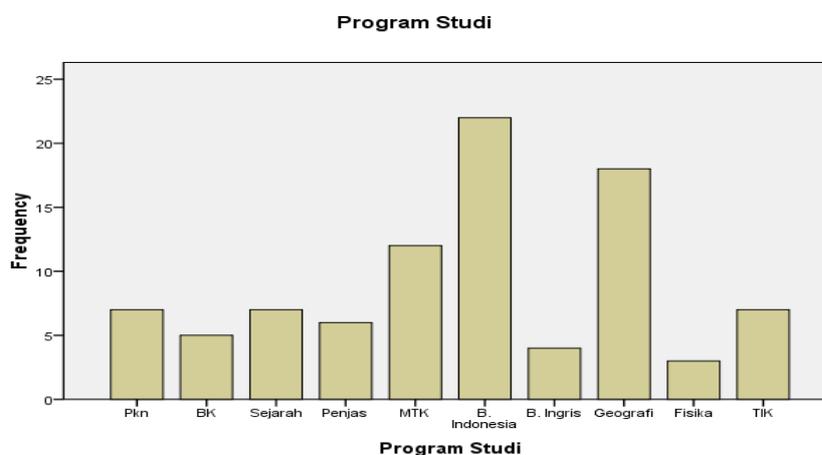
Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa kelengkapan fasilitas perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak mencapai skor aktual 3741 dari skor maksimal ideal 4896 berarti mencapai 76,41%. Dengan demikian bahwa kelengkapan fasilitas perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak tergolong “sangat baik”. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa :

- a. Pelayanan petugas perpustakaan telah dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat terlihat dimana petugas memberikan pelayanan loker penyimpanan barang, meski ada sedikit kekurangan fasilitas penyimpanan barang titipan. Memberikan penjelasan dengan baik tentang tata cara pendaftaran menjadi anggota perpustakaan dan surat keterangan lainnya. Petugas yang berada di loket

sirkulasi juga memberikan layanan dengan baik kepada pemustaka dalam meminjam dan mengembalikan selama jam berkunjung perpustakaan, begitu juga dengan layanan peminjaman skripsi yang berada dilantai tiga. Pemustaka juga mendapatkan layanan foto copy dengan baik, walaupun terkadang fasilitas mesin foto copy mengalami kerusakan tetapi petugas foto copy rela memotocopykan pemustaka ke tempat lain, karena merasa bertanggungjawab terhadap sumber pustaka yang difotocopy dan agar pemustaka tidak merasa kesulitan. Pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber referensi belajar, petugas memberikan penjelasan jika terdapat mahasiswa yang bertanya letak referensi yang akan dicari, referensi-referensi penunjang sudah sangat membantu mahasiswa yang memerlukan serta mahasiswa pengunjung perpustakaan sudah dapat memanfaatkan wifi perpustakaan.

- b. Untuk kelengkapan fasilitas diperpustakaan sudah baik, hal ini dapat terlihat dimana di perpustakaan sudah memiliki anjungan pengunjung perpustakaan baik secara manual maupun elektronik, memiliki ruang baca yang terdiri dari tiga lantai yang dilengkapi rak-rak buku sesuai dengan klasifikasinya khusus lantai tiga untuk ruang baca skripsi, tesis, disertasi dan karya ilmiah dilengkapi dengan rak-raknya sesuai klasifikasinya juga. memiliki ruang referensi, memiliki sistim informasi referensi digital *Online Public Acces Catalogue* atau disingkat dengan OPAC, memiliki wi fi dimana pemustakan dapat mengakses internet disetiap lantai dan ruangan, perpustakaan juga terdapat warnet yang bisa digunakan pemustaka yang tidak memiliki komputer, serta di perpustakaan juga dilengkapi dengan AC dari lantai satu sampai lantai tiga, namun banyak AC yang sudah tidak berfungsi seperti yang terdapat dilantai tiga sehingga menggunakan kipas angin.
- c. Berdasarkan hasil observasi jumlah pemustakan 3.662 orang dari kalangan mahasiswa IKIP-PGRI Pontianak yang terdiri dari sepuluh program studi. Dilihat dari kesepuluh program studi ini bahwa mahasiswa program studi pendidikan bahasa dan sastra Indonesia lebih banyak menjadi pemustaka dibandingkan mahasiswa program studi lainnya. Bila dipresentasikan mahasiswa program studi pendidikan bahasa dan sastra Indonesia mencapai 23%, mahasiswa program studi pendidikan geografi 19%, mahasiswa program

studi pendidikan matematika 14%, mahasiswa program studi pendidikan Pancasila dan kewarganegaraann 8%, mahasiswa program studi pendidikan sejarah 8%, mahasiswa program studi pendidikan teknologi informasi dan komputer 8%. mahasiswa program studi pendidikan jasmani dan kesehatan 6%, mahasiswa program studi pendidikan bimbingan dan konseling 5%, mahasiswa program studi pendidikan bahasa Inggris 4%, dan mahasiswa program studi pendidikan fisika 3%.



**Gambar 1.**  
**Grafik Pemustaka**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan dapat disimpulkan bahwa:

- a. Perpustakaan sangat berfungsi bagi pemustaka, terbukti mahasiswa selalu memanfaatkan perpustakaan dalam proses Pembelajaran seperti: memperoleh informasi baik untuk tujuan akademis maupun sebagai pengetahuan umum saja, serta memperoleh bahan-bahan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh dosen. Adapun waktu pelayanan di perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak sudah mencukupi pemustaka yaitu pagi buka jam 07.30-11.30 dan sore buka jam 14.30-16.30, sehingga dapat dikatakan jam buka pelayanan di perpustakaan sudah efisien bagi pemustaka.

Dalam memberikan pelayanan petugas perpustakaan sudah bersikap sopan dan ramah seperti ketika layanan peminjaman, pengembalian dan layanan lainnya. Dalam hal koleksi referensi perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak sudah memiliki koleksi referensi yang sudah cukup lengkap dan tersusun di rak

masing-masing sesuai dengan bidang ilmu sehingga pemustaka dapat dengan mudah mencari koleksi buku yang diperlukan.

- b. Perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak memiliki fasilitas yang cukup lengkap yang dapat digunakan pemustaka jika berada di perpustakaan mulai dari komputer, warnet, wifi perpus serta sistem OPAC yang sangat membantu pemustaka dalam mencari koleksi buku yang diperlukan. Perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak juga memiliki fasilitas ruang baca yang cukup luas yang terletak di lantai satu dan dua yang dapat pemustaka pergunakan untuk tempat membaca atau mengakses internet. Di perpustakaan IKIP –PGRI Juga terdapat ruang khusus skripsi yang terletak di lantai tiga.
- c. Ketika berkunjung di perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak pemustaka sering mengalami kendala misalnya dalam hal pencarian koleksi buku yang masih bingung dengan menggunakan OPAC, mahasiswa sering mengalami kesulitan dalam mencari letak referensi yang diperlukan seperti letak rak buku di lantai satu atau lantai dua, Akses internet di perpustakaan masih tergolong lambat, Proses Pembuatan Kartu Perpustakaan terlalu lama dari maksimal seminggu dari pengajuan formulir.

Berdasarkan hasil penelitian, pemustakan mengatakan perpustakaan selalu melakukan pembaharuan koleksi dan berhubungan dengan pelayanan petugas didapatkan informasi bahwa hampir semua pemustaka menyatakan pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan cukup baik karena dedikasi yang tinggi untuk memberikan pelayanan yang optimal bagi pemustaka. Sedangkan informan lainnya mengungkapkan bahwa petugas perpustakaan memiliki kemampuan akan ketanggapan masalah yang dihadapi pemustaka, kemampuan komunikasi yang baik dan juga kemampuan bersosialisasi dengan pemustaka, sehingga suasana di perpustakaan tidak kaku, dan pemustaka menjadi tidak sungkan untuk memanfaatkan layanan dan bertanya apabila mengalami kesulitan.

Untuk pembaharuan koleksi, pemustaka merasa perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak telah melakukan upaya pembaharuan koleksi semaksimal mungkin. Karena rata-rata koleksi yang disediakan perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak termasuk jenis koleksi yang masih baru dan *up to date*. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang di lakukan dengan pemustaka. perpustakaan telah melakukan

analisis kebutuhan pemustaka melalui jasa layanan sirkulasi yakni khusus untuk layanan pesan koleksi ataupun usulan koleksi,

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah disajikan, maka secara umum disimpulkan bahwa Kepuasan Pengunjung Perpustakaan terhadap pelayanan Petugas Perpustakaan IKIP-PGRI tergolong baik. Sedangkan secara khusus dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan Pemustaka terhadap kualitas pelayanan petugas perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak termasuk kategori “Sangat Baik” dengan berdasarkan perhitungan persentase diperoleh hasil 83,01%.
2. Kepuasan Pemustaka terhadap Kelengkapan fasilitas yang tersedia di perpustakaan dikategorikan “Sangat Baik” dengan berdasarkan perhitungan persentase diperoleh hasil 76,41%.
3. Terdapat kendala yang dihadapi pemustaka Perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak misalnya mahasiswa sering mengalami kesulitan dalam mencari letak referensi yang diperlukan seperti letak rak buku di lantai satu atau lantai dua, Akses internet di perpustakaan masih tergolong lambat, proses pembuatan kartu Perpustakaan terlalu lama dari maksimal seminggu dari pengajuan formulir.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan kesimpulan di atas, maka disarankan :

1. Petugas perpustakaan sedapat mungkin mampu meningkatkan dalam pelayanan di perpustakaan kepada pemustaka. Pelayanan petugas perpustakaan yang sudah menunjukkan kategori sangat baik hendaknya dipertahankan, bahkan ditingkatkan lagi, sehingga pemanfaatan perpustakaan dapat dilaksanakan dengan optimal bagi pemustaka.
2. Dalam memberikan pelayanan sebaiknya petugas harus memperhatikan segala persiapan yang menyangkut kelancaran dalam pelayanan di perpustakaan, antara pemustaka dan petugas perpustakaan diharapkan menjalin kerjasama dengan baik sehingga tercipta suasana yang harmonis di perpustakaan.

3. Dapat mengevaluasi apa yang menjadi kebutuhan pemustaka terhadap ketersediaan koleksi serta proses *shelving* yang diterapkan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Nawawi, H. 1990. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: UGM Press.
- Lukman, S. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian Edisi Millenium I & II*. Jakarta: Penerbit Prehallindo.
- Arikunto, S. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis. Edisi Revisi V*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Praktis*. Bandung: Alfabeta.
- Zuldafrial. 2012. *Penelitian Kuantitatif*. Pontianak: STAIN Pontianak PRESS.