KEPUASAN PEMUSTAKA
(Studi Kasus di Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Imam Bonjol Padang)

Ermawelis
Pustakawan IAIN Imam Bonjol Padang
e-mail : ermawelis60@yahoo.com

Abstract: Satisfaction is a feeling of pleasure that arises from a person caused by having achieved a goal or goal. Someone's satisfaction or dissatisfaction can be seen through the results obtained from the search for their needs. If he gets what he needs satisfaction it will arise automatically, because he gets satisfaction then the desire to come back will be great, and vice versa if his desires are not fulfilled then he is disappointed / dissatisfied automatically he does not return. Because of the limited time and ability of the writer to find out the level of satisfaction of the library user towards the Da'wah and Communication Sciences library, the writer collected data using the interview method. Interview is the process of obtaining information in the form of questions and answers with sources of information that take place with or without interview guidelines (Burhan Bungin, 2009: 108). Samples were taken based on the average number of visitors each month for one year (data obtained from the number of visitors from January to December 2015) which amounted to 7182/12 mth = 598.5 months, 599 visitors a month. If the sample of subjects is less than 100, all of them are taken, if more than 100 people, 10-15% or 20-25% can be taken. To collect the data the authors took a sample of 60 visitors or 10% of the average number of each month which amounted to 599 people (10% X 599 people = 59.9 rounded up to 60 people. To measure the level of user satisfaction the authors used the scal interval method with how to divide the difference between the highest score with the lowest score with many scales.

Keywords: Satisfaction, Pemustaka

Abstrak : Kepuasan adalah suatu perasaan senang yang timbul dari diri seseorang disebabkan karena telah mencapai satu tujuan atau sasaran. Puas atau tidak puasnya seseorang bisa dilihat melalui hasil yang didapat dari pencarian kebutuhannya. Jika dia memperoleh apa yang dia butuhkan kepuasan itu akan timbul secara otomatis, karena dia mendapat kepuasan maka keinginan untuk datang kembali akan besar, begitu pula sebaliknya apabila keinginannya tidak terpenuhi maka dia kecewa / tidak puas secara otomatis dia tidak kembali. Karena keterbatasan waktu dan kemampuan penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi penulis mengumpul data dengan metode wawancara. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan berupa tanya jawab dengan sumber informasi yang berlansung dengan atau tanpa pedoman wawancara (Burhan Bungin, 2009: 108). Sampel yang diambil berdasarkan jumlah raaata-rata pengunjung setiap bulan selama satu tahun (data diperoleh dari jumlah pengunjung dari bulan Januari s/d Desember 2015) yaitu berjumlah 7182/ 12 bln.= 598,5 dibulankan 599 pengunjung sebulan. Apabila sampel subjeknya kurang dari 100 diambil semuanya, apabila lebih dari 100 orang maka dapat diambil 10-15 % atau 20 – 25 %. Untuk mengumpulkan data penulis mengambil sampel yaitu sebanyak 60 pengunjung atau 10% dari jumlah rata-rata tiap bulan yang berjumlah 599 orang (10% X 599 orang = 59,9 dibulatkan menjadi 60 orang. Untuk mengukur

tingkat kepuasan pemustaka penulis memakai metode skal interval dengan cara membagi selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah dengan banyak skala.

Kata kunci : Kepuasan, Pemustaka

A. PENDAHULUAN

Setiap orang memiliki kebutuhan akan berbagai hal, mereka akan melakukan berbagai macam cara untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Jika apa yang diinginkan dapat terpenuhi maka orang tersebut akan meresakan puas. Begitu juga sebaliknya, jika sesuatu yang didapatkan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka orang itu akan kecewa pada kenyataan yang harus dia hadapi.

Kepuasan adalah sesuatu keadaan dan kesejahteraan, disebabkan karena orang telah mencapai satu tujuan atau sasaran. Kepuasan juga bisa diartikan satu perasaan yang menyertai seseorang setelah dia memuaskan satu motif. (D.J. Chaplin, 2008). Kita bisa melihat kepuasan atau tidak ketidak puasan seseorang melalui hasil yang didapatkan dari pencarian kebutuhannya. Jika dia memperoleh apa yang dia butuhkan kepuasan itu akan timbul dan secara otomatis karena mendapatkan kepuasan maka keinginan untuk datang kembali akan besar.

Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka (Mahasiswa dan dosen/peneliti) terhadap informasi baik itu berkenaan dengan kurikulum pelajaran ataupun pengetahuan umum, pihak pimpinan perguruan tinggi menyediakan salah satu fasilitas berupa perpustakaan.

Perpustakaan adalah suatu unit kerja tempat menyimpan koleksi bahan pustaka baik buku cetak, tertulis ataupun bahan grafik lainnya, seperti film, slide, pering hitam, tipe dan sebagainya yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh pemustakanya sebagai sumber informasi dan bukan untuk dijual.

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan subsistem dari suatu perguruan tinggi, artinya perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang bagi suatu perguruan tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (Abd, Rahman Shaleh, 008). Tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang terlaksananya program pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat di perguruan tinggi yang dikenal dengan sebutan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Untuk mencapai tujuan di atas maka perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tugas sebagai berikut:

1. Menyediakan dan mengolah bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi (Mahasiswa, dosen dan karyawan);
2. Memberikan layanan dan pendayagunaan bahan pustaka

bagi masyarakat perguruan tinggi;
3. Menyediakan bahan pustaka dan layanan referensi kepada semua tingkat akademis, dari mahasiswa baru sampai kepada staf mengajar;
4. Mengadakan ruang belajar/baca untuk pemustaka;
5. Menyediakan jasa peminjam;
6. Menyediakan jasa informasi.

Perpustakaan sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi dan pelestarian bahan pustaka hasil budaya bangsa serta melakukan jasa informasi perlu dipersiapkan dan dikelola dengan baik agar dapat diwujudkan sistem perpustakaan yang kompetetif yang bermuara pada kepuasan pengguna. Dari sinilah perpustakaan dapatmenunjukan eksistensi dan perannya dalam menghadapi informasi global.

B. PEMBAHASAN

1. Pengertian Perpustakaan.

Istilah perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka yang berarti buku, kemudian pendapat awalan "per" dan akhiran "an" menjadi perpustakaan. Selanjutnya dalam istilah perpustakaan terkandung pengertian sebuah gedung atau sebuah ruangan yang didalamnya terdapat kumpulan koleksi atau bahan pustaka yang disusun dalam rak atau lemari arsip dengan rapi, yang mana koleksi tersebut tidak dijual.

Dalam Undang-Undang No. 34 Tahun 2007 dituliskan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

Waffor (1969:1) mendefinisi-kan perpustakaan sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola dan memberikan layanan informasi baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu dan umum.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang menyediakan tempat untuk mengumpul, menyimpan, mengelola dan menata koleksi perpustakaan secara sistematik untuk dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan sebagai sumber informasi dan wahana pembelajaran dan mendukung visi dan misi lembaga induk yang bersangkutan.

2. Perpustakaan Fakultas

Perpustakaan Fakultas Dakwah adalah bagian dari Fakultas Dakwah yang lahir seiringan berdirinya Fakultas Dakwah IAIN Imam Bonjol Padang di Padang , dalam susunan strukturnya perpustakaan dibawah naungan Sub Bagian Akademik segala bentuk kegiatannya dibawah pengawasan Kasubag Akademik.

Perpustakaan Fakultas Dakwah adalah termasuk perpustakaan perguruan tinggi, karena perpustakaan fakultas dakwah juga berada dilingkungan perguruan tinggi yang bertugas membantu perguruan tinggi dalam

melaksanakan program tri dharma perguruan tinggi.

Tujuan diselenggarakannya perpustakaan fakultas adalah untuk menunjang terlaksananya program pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat khususnya di fakultas tersebut. Dalam menunjang dharma pendidikan dan pengajarannya maka perpustakaan fakultas mengumpulkan, mengolah, menyediakan serta menyebarluaskan informasi sesuai dengan kurikulumnya.

Perpustakaan fakultas dakwah dalam melaksanakan tugasnya memiliki ruangan seluas 11 X 17 meter dengan fasilitas yang ada didalamnya antara lain ;

a. Koleksi terdiri dari:
- Buku = 2501 judul 6531 eks.
- Karya Ilmiah = 1421 judul 1421 eks.
- Jurnal = 25 Judul 312 eks.
- Surat Kabar = 1 eks.

b. Pelayanan/petugas = 20rang
c. Rak dan lemari buku = 11 buah
d. Ruang baca dengan ruangan sirkulasi = 1
e. Meja Baca =2 buah ukuran 1,5 X 2 m
f. Kursi = 20 buah , bangku panjang = 2 buah
g. Meja ½ Biro = 2 buah
h. Kursi Staf = 2 buah
i. Kipas Angin = 2 buah,AC = 1 buah
j. Komputer = 1 Unit

Perpustakaan sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi dan pelestarian bahan pustaka hasil budaya bangsa serta melakukan jasa informasi perlu dipersiapkan dan dikelola dengan baik. Agar dapat diwujudkan sistem perpustakaan yang kompetetif yang bermuara pada kepuasan pengguna.

3. Koleksi

Koleksi perpustakaan merupakan modal utama dari penyelenggaraan sebuah perpustakaan. Seringkali koleksi disebut sebagai tulang punggunya informasi sebab berhasil atau tidaknya penyelenggaraan perpustakaan banyak ditentukan oleh kualitas informasi yang tersedia di perpustakaan dan juga yang sesuai dengan kebutuhan para pemustakanya. Kualitas yang diberikan serta kepuasan pemustaka banya tergantung pada tersedianya koleksi perpustakaan, betapapun baiknya staf perpustakaan ia tidak akan berdaya bila koleksi yang tersdia tidak mendukung (Basuki Sulistyo, 1993).

Dalam Undang-Undang No. 43 tahun 2007 Bab IV pasal 12 juga menerangkan ketentuan koleksi sebuah perpustakaan yaitu koleksi perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan, dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Koleksi yang tersedia diperpustakaan Fakultas |Dakwah pada umumnya dikembangkan sesuai dengan kebutuhan jurusannya.

Apabila ditinjau dari bentuk dan isinya koleksi perpustakaan Fakultas Dakwah terdiri dari :Karya Umum (buku sirkulasi, tandon dan referensi), Karya Ilmiah (Skripsi dan Disertasi), Jurnal , dan Surat Kabar.

Karya tersebut dilayani sesuai denganfungsinya masing-masing. Untuk memudahkan pemustaka menemukan bahan pustak (koleksi) yang dibutuhkannya, maka koleksi disajikan dengan menggunakan sistem tertentu yaitu sistem penjajarannya didasarkan pada sistem klasifikasi persepuluhan Dewey (10 kelompok DDC) sebagai berikut :

	KLASS	KOLEKSI	JUDUL JUMLAH	EKS. JUMLAH
	000	Karya Umum	189	568
	100	Filsafat dan Psikologi	173	43
	200	Agama	58	119
	300	Ilmu Sosial	573	1780
	400	Bahasa	68	159
	500	Ilmu Murni	7	14
	600	Teknologi/Ilmu Tarapan	180	485
	700	Kesenian dan Olah Raga	5	7
	800	Kesusasteraan	11	24
	900	Sejarah, Geografi dan Biografi	31	52
		JUMLAH	1319	3251

Sistem Klasifikasi Islam yang diterbitkan oleh Departemen Agama RI tahun 1972 yang dikembangkan pada tahun 1987 sebagai berikut;

NO	KLASS	KOLEKSI	JUDUL JUMLAH	EKS. JUMLAH
1	2X0	Agama Islam Umum	88	155
2	2X1	AlQur'an dan Ilmu yang Berkaitan	69	303
3	2X2	Al Hadis dan Ilmu yang Berkaitan	106	132
4	2X3	Aqaid dan Ilmu Kalam	67	140
5	2X4	Fikih	248	157
6	2X5	Akhlak dan Tasawuf	82	167
7	2X6	Sosial dan Budaya	133	231
8	2X7	Filsafat dan Perkambangannya	323	908
9	2X8	Aliran dan Sekte	10	12
10	2X9	Sejarah, Cegrafi, dan Bibliografi	73	174
		JUMLAH	1199	2212

Koleksi yang ada di Perpustakaan Faklutas Dakwah dan Komunikasi berasal dari :

- Bantuan Institu yang dianggarkan dari dana SPP/DIPA
- Sumbangan Mahasiswa (wisudawan/wati)
- Bantuan dari Fakultas
- Sumbangan Dosen/ Peneliti
- Haibbah dari luar

4. Layanan

a. Penegertian Layanan.

Layanan dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (2005; 646)adalah membantu menyediakan apa yang diperlukan oleh seseorang. Dengan demikian layanan perpustakaan berarti usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Perpustakaan fakultas dakwah dan ilmu komunikasi dalam melayani bahan pustakanya melaksanakan beberapa jenis layanan diantaranya:

1) Layanan Sirkulasi.

Kegiatan pada layanan sirkulasi merupakan ujung tombak jasa perpustakaan , karena pada bagian sirkulasi pertama pemustaka harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman bahan pustaka. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan istilah sirkulasi. Sirkulasi adalah perputaranantara peminjam dengan pengembalian bahan pustaka yang bisa dibawa pulang. Layanan sirkulasi pada perpustakaan sangat dibutuhkan bagi pemustaka, karena keberadaan koleksi diluar perpustakaan sangat terbatas disebabkan jumlah terbitannya terbatas. Buku yang dilayani dibagian sirkulasi adalah buku selain buku-buku referensi dan karya ilmiah.

Jumlah buku yang dipinjamkan kepada pemustaka maksimal 3 eksamplar dengan jangka waktu peminjamannya paling lama 1 minggu.

2). Layanan Referensi.

Layanan referensi adalah salah satu jasa layanan perpustakaan yang disajikan untuk pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Ciri yang mendasar dari layanan referensi adalah pemustaka dibimbing untuk menelusuri sumber rujukan. Oleh karena itu pustakawan harus tahu dan jeli tentang smber referensi.

Sumber referensi merupakan salah satu koleksi perpustakaan yang berisikan topik, kata, istilah dan subjek yang dipaparkan dengan sistematis dengan susunan tertentu. Dengan demikian pustakawan dituntut untuk dapat memahami cara-cara penelusuran informasi pada setiap koleksi referensi sekaligus sebagai guide dalam membantu pemustaka dalam memanfaatkan koleksi referensi tersebut.

Jenis-jenis koleksi referensi antara lain : Kamus- Ensiklopedi- Buku Pegangan- Almanak- Direktori- Biografi- Bibliografi- Indeks & Abstrak- dan Sumber Geografi (Atlas, Globe, Kamus Ilmu Bumi).

3). Layanan Baca ditempat dan Foto Copy.

Pada layanan bahan pustaka tidak boleh di bawa pulang hanya pemustaka boleh membaca ditempat untuk mendapatkan informasi dari bahan pustaka tersebut dan menfoto copy bagian yang diperlukan. Koleksi yang disesdiakan untuk baca ditempat adalah koleksi Referensi, Karya Ilmiah, Koleksi Tandon, Jurnal dan Surat Kabar.

4). Layanan Bimbingan Pemustaka.

Layanan Bimbingan Pemustaka adalah layanan informasi tentang penggunaan yang tepat terhadap fasilitas yang ada di perpustakaan kepada perorang / kelompok yang berkunjung pertama kali keperpustakaan. Materi Pengenalan antara lain : a) System perpustakaan, b) macam-macam layanan perpustakaan, c) jenis jenis bahan pustaka yang dimiliki, d) dan lain-lain yang dirasa perlu.

b. Sistem Layanan

Acces layanan pada perpustakaan ada 3 bentuk yakni :

1) Layanan Terbuka (Open Access), pemustaka memilih sendiri bahan pustaka yang mereka butuhkan.
2) Layanan Tertutup (Close Access), pemustaka mendapatkan bahan pustaka yang dibutuhkan melalui petugas perpustakaan, pemustaka tidak dibenarkan masuk ke dalam ruangan koleksi.
3) Layanan Campuran (Mixed Access). Pemustaka mendapatkan bahan pustaka bisa dicari sendiri seperti layanan di sirkulasi dan dibantu oleh petugas perpustakaan seperti layanan di karya ilmiah, referensi dan Tandon.

Ketiga sistem layanan diatas ada kelebihannya ada pula kekurangannya, diantara ketiga sistem layanan tersebut yang memberi keuntuhan bagi pemustaka adalah layanan terbuka.

Layanan yang dilaksanakan pada perpustakaan fakultas dakwah dan ilmu komunikasi adalah layanan Campuran.

c. Jam Layanan Perpustakaan.

Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi memberi layanan kepada pemustakaan setiap hari kerja kecuali hari libur dengan jadwal sebagai berikut;

HARI	PAGI	SORE
Senin s/d Kamis	08.00 – 12.00	13.30 – 15.30
Jum'at	08.00 – 12.00	14.00 - 16.00
Sabtu & Minggu	T U T U P	T U T U P

5. Kepuasan Pemustaka Terhadap Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Kepuasan adalah suatu perasaan senang yang timbul dari diri seseorang disebabkan karena telah mencapai satu tujuan atau sasaran. Puas atau tidak puasnya seseorang bisa dilihat melalui hasil yang didapat dari pencarian kebutuhannya. Jika dia memperoleh apa yang dia butuhkan kepuasan itu akan timbul secara otomatis, karena dia mendapat kepuasan maka keinginan untuk datang kembali akan besar, begitu pula sebaliknya apabila keinginannya tidak terpenuhi maka dia kecewa / tidak puas secara otomatis dia tidak kembali.

Karena keterbatasan waktu dan kemampuan penulis untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan

fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi penulis mengumpul data dengan metode wawancara. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan berupa tanya jawab dengan sumber informasi yang berlansung dengan atau tanpa pedoman wawancara (Burhan Bungin, 2009: 108). Sampel yang diambil berdasarkan jumlah raaata-rata pengunjung setiap bulan selama satu tahun (data diperoleh dari jumlah pengunjung dari bulan Januari s/d Desember 2015) yaitu berjumlah 7182/ 12 bln.= 598,5 dibulankan 599 pengunjung sebulan. Apabila sampel subjeknya kurang dari 100 diambil semuanya, apabila lebih dari 100 orang maka dapat diambil 10-15 % atau 20 – 25 % (Suharni Arikunto: 1997, 120).

Untuk mengumpulkan data penulis mengambil sampel yaitu sebanyak 60 pengunjung atau 10% dari jumlah rata-rata tiap bulan yang berjumlah 599 orang (10% X 599 orang = 59,9 dibulatkan menjadi 60 orang. Untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka penulis memakai metode skal interval dengan cara membagi selisih antara skor tertinggi dengan skor terendah dengan banyak skala.

Berikut rumusan dari skala interval

Skala Interval : a(m-n) : b
Keterangan : a = Jumlah Atribut
m = Skor tertinggi
n = Skor terendah
b= Jumlah skala penilaian yang ingin dibentuk/ ditetapkan (Bilson Simamora, 202)

Jika skala penilaian yang diterapkan berjumlah 5 dimana skor terendah adalah satu, dan skor tertinggi adalah lima, maka skala interval dapat dihitung sebagai berikut ; 1 (5-1): 5 jadi jarak setiap titik adalah 0,8 sehingga dapat di peroleh penilaian sebagai berikut (Bilson Simamora: h.203)

Tabel 1

SKOR	INTERPRETASI
4,24 - 5,04	Sangat Puas
3,43 – 4,23	Puas
2,26 – 3,42	Cukup
1,81 – 2,61	Tidak Puas
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Puas

Penggunaan skala interval pada skor di atas dalampenerapannya pada analisa data untuk mengartikan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan, maka hasil skor rata-rata dapat dilihat pada skala interval.Nilai skor rata-rata berdasarkan olahan data dengan menggunakan skala likter.Dari skala interval tersebut dapat diketahui seberapa besar kepuasan pemustaka perpustakaan Fakultas dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Imam Bonjol Padang.

Dalam pembahasan makalah ini yang menjadi variabelnya ada 4 (empat) unsur yang berkaitan dengan perpustakaan yaitu:

a. Koleksi Perpustakaan
b. Layanan Perpustakaan
c. Petugas Layanan
d. Fasilitas Perpustakaan.

1. Kepuasan Pemustakaan terhadap Koleksi Perpustakaan.

Koleksi merupakan modal awal berdirinya sebuah perpustakaan, keberadaan koleksi akan terasa bermanfaat bagi pemustaka apabila koleksi tersesuai dengan kebutuhan pemustaka. Berikut ini akan dipaparkan mengenai kepuasan pemustaka terhadap koleksi buku dan koleksi referensi.

Tabel. 2
Kepuasan Pemustaka terhadap Koleksi Buku

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Puas	5	5	88,33 %	25
Puas	4	15	25 %	60
Cukup Puas	3	39	65 %	117
Tidak Puas	2	1	1,67 %	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Jumlah		60	100%	201
Skor rata-rata		X=201/60=3,35		

Tabel di atas menggambarkanpernyataan mengenai kepuasan pemustakan terhadap koleksi buku. Hasil wanwacara menunjukan bahwa nilai skor rata-rata kepuasan yang ditunjukan di atas adalah 3,35. Skor ini diolah menggunakan skal likert. Skor ini berada pada skala interval 2,62 – 3,42 yang menunjukan bahwa kepuasan responden (peustaka) terhadap koleksi buku adalah **Cukup Puas.** Berdasarkan penjelasan ditunjukan bahwa lebih dari setengah jumlah responden menyatakan cukup puas (65%) terhadap koleksi buku.

Tabel.3
Kepuasan Pemustaka terhadap Koleksi Referensi

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Puas	5	4	6,67 %	20
Puas	4	22	36,67 %	88
Cukup Puas	3	21	35 %	63
Tidak Puas	2	13	21,67 %	26
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Jumlah		60	100 %	197
Skor rata-rata		X=197/60=3,2		

Berdasarkan table di atas yang menjelaskan mengenai kepuasan pemustaka terhadap kesesuaian koleksi referensi dengan kebutuhan pemustaka, menunjukan bahwa nilai skor rata-rata pada tabel di atas adalah 3,2. Skor ini didapatkan dari olahan data pengukuran skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,61 – 3,42 yang menunjukan bahwa kepuasan responden terhadap kesesuaian koleksi referensi dengan kebutuhan pemustaka adalah **Cukup Puas**. Berdasarkan penjelasan ditunjukan kurang dari setengah jumlah responden menyatakan puas (36,37%) dan cukup puas (35%), sedangkan bagian kecil menyatakan sangat puas 6,67 %), dan tidak puas 21,67 % terhadap kesesuaian koleksi referensi dengan kebutuhan pemustaka.

2. Kepuasan pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan

Layanan merupakan urat nadinya perpustakaan ,tanpa ada layanan pada perpustakaan maka perpustakaan tidak akan hidup (mati).

Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi melaksanakan layanan sirkulasi dan layanan referensi & karya ilmiah. Berikut ini akan dipaparkan kepuasan pemustaka akan layanan sirkulasi dan layanan referensi & karya ilmiah.

Tabel.4
Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Puas	5	15	25 %	75
Puas	4	32	53,33 %	128
Cukup Puas	3	10	17,67 %	30
Tidak Puas	2	3	5 %	6
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Jumlah		60	100%	239
Skor rata-rata		X=239/60=3,98		

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan mengenai layanan sirkulasi, hasil wawancara menunjukan bahwa nilai skor rata-rata kepuasan layanan sirkulasi adalah 3,98. Skor ini berdasarkan dari olahan data dengan menggunakan skala pengukuran skala likert. Skor ini berada pada skala interval 3,43 – 4,23 yang menunjukan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi adalah **puas**. Berdasarkan kejelasan lebih dari setengah jumlah responden menyatakan puas (53.33 %) terhadap layanan sirkulasi.

Tabel.5
Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Referensi & Karya Ilmiah

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Puas	5	3	5 %	15
Puas	4	20	33,33 %	80
Cukup Puas	3	36	60 %	108
Tidak Puas	2	1	1,67ss %	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Jumlah		60	100%	205
Skor rata-rata		X=205/60=3,42		

Tabel mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi & karya ilmiah menunjukan bahwa nilai skor rata-rata kepuasan pada tabel di atas adalah 3,42. Skor ini diolah menggunakan skala likert. Skor ini berada pada skala interval 2,62 – 3,42 yang menunjukan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi & karya ilmiah adalah **cukup puas**. Hal ini

ditunjukan lebih dari setengah jumlah responden menyatakan cukup puas (60 %) terhadap layanan referensi & karya ilmiah.

3. Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan

Berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kesemuanya itu tertuju pada petugas perpustakaan yang memberikan layanan.Suksesnya tidaknya pelayanan yang diberikan kita bisa melihat keramahan petugas dan pelayanan petugas.

Tabel.6
Kepuasan Pemustaka terhadap Keramahan Petugas Perpustakaan

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Puas	5	7	11,67 %	35
Puas	4	30	50 %	120
Cukup Puas	3	21	35 %	63
Tidak Puas	2	2	3,33 %	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Jumlah		60	100%	220
Skor rata-rata		X=220/60=3,67		

Tabel di atas menjelaskan kepuasan pemustaka terhadap keramahan petugas perpustakaan. Hasil ini menunjukan bahwa nilai skor rata-rata kepuasan pada tabel di atas adalah 3,67 . Skor ini didapatkan dari olahana data dengan menggunakan skala pengukuran skala likert. Skor ini berada pada skala interval 3,43 – 4,23 yang menunjukan bahwa kepuasan pemustaka / responden terhadap keramahan petugas perpustakaan adalah **puas** Ini berdasarkan penjelasan bahwa setengah dar jumlah responden menyatakan puas (50 %) terhadap keramahan petugas perpustakaan.

Tabel.7
Kepuasan Pemustaka terhadap Pelayanan Petugas Perpustakaan

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Puas	5	9	15 %	45
Puas	4	29	48,33 %	116
Cukup Puas	3	21	35 %	63
Tidak Puas	2	1	1,67 %	2
Sangat tidak puas	1	-	-	-
Jumlah		60	100 %	226
Skor rata-rata		X=226/60=3,77		

Berdasarkan tabel di atas yang menjelaskan mengenai kepuasan pemustaka terhadap pelayanan petugas perpustakaan, menunjukan bahwa nilai skor rata-rata pada tabel di atas adalah 3,77. Skor ini didapatkan dari olahan data pengukuran skala likert. Skor ini berada pada skkala interval 3,43 – 4,23 yang menunjukan baahwa kepuasan responden terhadap pelayanan petugas perpustakaan adalah **puas.** Berdasarkan penjelasan ditunjukan kurang dari setengah jumlah responden menyatakan puas (48,33 %) dan cukup puas (35 %).

Sedangkan bagian kecil menyatakan sangat puas (15 %) dan tidak puas (1,67 %) terhadap pelayanan petugas perpustakaan.

4. Kepuasan Pemustaka terhadap Ruang Perpustakaan.

Perpustakaan adalah ruangan dimana di dalamnya terdapat koleksi dan tempat layanan koleksi.Luasnya ruangan perpustakaan sangat menentukan kepuasan pemustaka yang berada di dalamnya.Kepuasan pemustaka terhadap luas ruang perpustakaan tergambar dalam tabel berikut ini.

Tabel.8
Kepuasan Pemustaka terhadap Ruang Perpustakaan

Jawaban	Bobot Nilai	F	P	S
Sangat Puas	5	1	1,67 %	5
Puas	4	9	15 %	36
Cukup Puas	3	18	30 %	54
Tidak Puas	2	30	50 %	60
Sangat tidak puas	1	2	3,33 %	2
Jumlah		60	100 %	157
Skor rata-rata		X=157/60=2,61		

Berdasarkan data yang diperoleh pada tabel di atas menunjukan bahwa nilai skor rata-rata kepuasan terhadap ruangan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yaitu 2,61. Skor ini diukur dengan skala likert, skor ini berada pada skala interval 1,81 - 2,61 yang menunjukan bahwa kepuasan pemustaka terhadap ruangan perpustakaan fakultas dakwah adalah **tidak puas**. Ini ditunjukan setengah dari jumlah responden menyatakan tidak puas (50 %) terhadap ruangan perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Tabel. 9
Rekapitulasi Kepuasan Pemustaka terhadap Perpustakaan Fakultas Dakwah & Ilmu Komunikasi

NO	Unsur yang dinilai	Jawab	Skor Rata-Rata
Variabel Koleksi			
1	Kepuasan terhadap koleksi buku	Cukup Puas	3,35
2	Kepuasan terhadap koleksi referensi	Cukup Puas	3,2
$\sum:\frac{355}{2}$ = 3,28 (Cukup Puas)			
Variabel Layanan			
1	Kepuasan terhadap Layanan Sirkulasi	Puas	3,98
2	Kepuasan terhadap Layanan Referensi	Cukup Puas	3,42
$\sum:\frac{740}{2}$ = 3,7 (Puas)			
Variabel Petugas Perpustakaan			
1	Kepuasan terhadap Keramahan Petugas	Puas	3,67
2	Kepuasan terhadap Pelayanan Petugas	Puas	3,77
$\sum:\frac{744}{2}$ = 3,72 (Puas)			
Variabel Ruangan Perpustakaan			
1	Kepuasan terhadap Ruangan Perpustakaan	Tidak Puas	2,61

Total rata-rata keseluruhan kepuasan :$\frac{1331}{4}$ = 3,33 (Cukup Puas)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui skor rata-rata keseluruhan variabel. Pada variabel mengenai keadaan koleksi dapat diketahui bahwa skor rata-rata adalah 3,28 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan responden terhadap koleksi di perpustakaan fakultas dakwah adalah **Cukup Puas**, karena berada pada titik 2,62 – 3,42. Pada variable layanan perpustakaan diketahuiskor rata-rata adalah 3,7 , dengan demikian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan fakultas dakwah adalah **Puas**,karena berada pada titik 3,43 – 4,23. Pada variabel pelayanan petugas perpustakaan diketahui skor rata-rata adalah 3,72 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap pelayanan petugas perpustakaan fakultas dakwah adalah **Puas**, karena berada pada titik 3,34 – 4,23. Pada variable ruangan perpustakaan diketahui skor rata-rata adalah 2,61 , dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap ruang perpustakaan fakultas dakwah adalah **Tidak Puas,** karena berada pada titik 1,81 – 2,61. Berdasarkan hasil skor rata-rata pervariabel dapat diketahui skor rata-rata keseluruhan variabel yaitu 3,33 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan fakultas dakwah dan ilmu komunikasi adalah **Cukup Puas**, karena berada pada titik 2,62 – 3,42. Sehingga dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa koleksi dan layanan yang diberikan selama ini cukup memenuhi kebutuhan responden (pemustaka) walaupun terdapat beberapa kekurangan yang masih dimiliki.

C. PENUTUP

1. Kesimpulan.

Dalam bab ini penulis akan mengemukakan beberapa kesimpulan mengenai kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan fakultas dakwah dan ilmu komunikasi. Yaitu :

a. Kepuasan pemustaka terhadap koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan fakultas dakwah yakni cukup puas. Hal ini dapat kita lihat dari skor rata-rata yang didapatkan dari beberapa variabel yakni 3,28 dimana skor ini terapat pada skala 2,62 – 3,42.
b. Kepuasan pemustaka terhadap layanan yang dimiliki oleh perpustakaan dakwah yakni puas. Hal ini dapat kita lihat dari skor rata-rata yang didapatkan dari beberapa variabel yakni 3,72 dimana skor ini terdapat pada skala 3,43 – 4,23.
c. Kepuasan pemustaka terhadap ruangan perpustakaan yang dimiliki oleh fakultas dakwah menyatakan tidak puas. Hal ini dapat kita lihat dari skor rata-rata yang didapatkan dari variabel ini yakni 2,61, dimana skor ini terdapat pada skala 1,81 – 2,61.

2. Saran-Saran

Untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan penulis minta saran kepada pimpinan

fakultas sebagai pucuk pimpinan untuk:

a. Memperluas ruangan perpustakaan dan melengkapi fasilitasnya seperti AC, sehingga pemustaka merasa lega, nyaman dan berlama-lama berada dalam perpustakaan untuk membaca.
b. Meningkatkan SDM petugas dengan memberikan pendidikan dan pelatihan.
c. Menambah koleksi yang terbaru sehingga pemustaka tidak ketinggalan informasi ilmu.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian, suatu pendekatan praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 1997

Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta : Kencana, 2009

Chaplin, D.J. *Kamus Lengkaap Psikologi*. Jakarta : PT RajaGrafido Persadaa, 2008

Depdikbud, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta :Depdikbud. 1988

Hafiah.*Pengantar Layanan Perpustakaan*, Padang : Pustakinfo, 2009

Harsana, Lasa. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*, Yogyakarta : UGM Press, 1993

Kementerian Hukum dan Hak Azazi Manuasia RI.*Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tentang Perpustakaan*, Jakarta : Kementrian Hukum dan Hak Azazi manusia RI, 2007

Saleh, Abdul Rahman, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2008

Sulistyo, Basuki , Pengantar Ilmu Perpustakaan, Jakarta: Universitas Terbuka, 1993

Sumardji, P. Perpustakaan Organisasi dan Tata Kerjanya, Yogyakarta: Kanisius, 1983

Sutarno, Perpustakaan dan Masyarakat, Jakarta: yayasan Obor Indonesia, 2003