

---

## **Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin**

*Users' Satisfaction in Using the Central Library of IAIN Antasari Banjarmasin*

**Muhammad Isra Hajiri<sup>1</sup>  
IAIN Antasari Banjarmasin**

### **Abstrak**

Perpustakaan sebagai salah satu layanan publik juga berupaya memberikan kepuasan penggunanya dalam memanfaatkan jenis-jenis layanan yang diberikan, terutama dalam hal penyediaan dokumen dan informasi. Kepuasan pengguna sangat bergantung pada kualitas atau mutu suatu produk. Produk perpustakaan adalah koleksi dan layanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap koleksi dan layanan UPT Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penarikan sampel menggunakan teori Taro Yamane dengan tingkat presisi 10. Responden dalam penelitian ini berjumlah 99 orang, yang terdiri dari 95 mahasiswa, 4 tenaga pendidik dan kependidikan, 1 orang luar civitas akademika IAIN Antasari. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kelengkapan koleksi pada Perpustakaan Pusat IAIN Antasari adalah pada kategori cukup puas karena skor rata-ratanya adalah 3,22 yang berada pada skala interval 2,62 – 3,42. Kepuasan pengguna terhadap kemutakhiran koleksi diketahui skor rata-ratanya adalah 3,25. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kemutakhiran koleksi Perpustakaan Pusat IAIN Antasari berada pada pada skala interval 2,62 – 3,42 yang merupakan skala cukup puas. Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan pustakawan pada Perpustakaan Pusat IAIN Antasari adalah pada kategori puas karena skor rata-rata kepuasan responden adalah 3,43 yang berada pada skala interval 3,43 – 4,23. Adapun kepuasan pengguna terhadap fasilitas layanan yang ada di perpustakaan skor rata-ratanya adalah 3,53, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan terhadap fasilitas layanan yang ada di Perpustakaan Pusat IAIN Antasari berada pada skala interval 3,43 – 4,23 yang merupakan kategori puas. Secara total kepuasan pengguna perpustakaan terhadap koleksi dan layanan yang ada di Perpustakaan Pusat IAIN Antasari skor rata-ratanya adalah 3,42 yang merupakan poin terakhir pada kategori cukup puas.

**Kata kunci:** kepuasan pengguna, koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan

### *Abstract*

Library as one of the public services attempts to give the users satisfaction, especially in providing the documents and information. Users' satisfaction is highly dependent on the quality of a product. Library product is the collection and service provided. The study aims to find out

---

<sup>1</sup> Korespondensi: Muhammad Isra Hajiri. IAIN Antasari Banjarmasin. Alamat: Jl. A. Yani Km 4.5, Banjarmasin. Telepon: (511) 3252829. Email: Isra.muhammad@gmail.com

the users' satisfaction toward the collection and the services of UPT of Library Center of IAIN Antasari Banjarmasin. The method used in the study was descriptive with quantitative approach. The sampling used Taro Yamane theory with the precision degree of 10. There were 99 respondents consist of 95 students, 4 lectures and staffs, and 1 person outside university. The result showed that the library users' satisfaction on the completeness of collection in the central library of IAIN Antasari is in quite satisfied category since the average score is 3.22 which is on the interval scale of 2.62-3.42. Users' satisfaction on the current collection is 3.25. Therefore, it can be concluded that the users' satisfaction on the current collection is on the interval scale of 2.62-3.42 which is in the scale of quite satisfied. Library users' satisfaction on the librarian service is quite satisfied since the average score of the respondent satisfaction is 3.43 which is in the interval scale of 3.43-4.23. The average score of users' satisfaction on the service facility of the library is 3.53, so it can be concluded that the library users' satisfaction on the service facility in the central library of IAIN Antasari is on the interval scale of 3.43-4.23 which is quite satisfied. The total average score of library users' satisfaction on the collection and service in the central library of IAIN Antasari is 3.42 which is in the quite satisfied category.

**Key words:** users' satisfaction, library collection, library service

Tolok ukur keberhasilan suatu lembaga layanan publik dapat dinilai dari kepuasan pengguna dalam memanfaatkan fasilitas yang ada pada lembaga tersebut. Kepuasan ini dapat diketahui berdasarkan persepsi pengguna yang diberikan berdasarkan harapan dan kenyataan yang didapatnya dari lembaga tersebut. Pengguna layanan publik seperti bank, rumah sakit, pemerintah daerah akan merasa tidak puas apabila kesenjangan antara harapan atau ekspektasi mereka terhadap layanan dengan hasil dari layanan yang diberikan sangat jauh. Sebaliknya, pengguna akan merasa puas apabila kesenjangan tersebut sangat sedikit atau bahkan akan sangat terpuaskan apabila kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan mereka. Perasaan senang terhadap layanan yang diberikan merupakan tujuan dari penyelenggaraan layanan publik (*user's satisfaction oriented*).

Perpustakaan sebagai salah satu layanan publik juga berupaya memberikan kepuasan penggunanya dalam memanfaatkan jenis-jenis layanan yang diberikan, terutama dalam hal penyediaan dokumen dan informasi. Pengguna perpustakaan merupakan tujuan dari pendirian sebuah perpustakaan. Bagaimanapun bagusya koleksi yang disediakan dan canggihnya teknologi dalam mengakses layanan perpustakaan apabila pengguna yang memanfaatkan hanya sedikit maka akan sia-sialah keberadaan perpustakaan tersebut, karena tugas utama perpustakaan adalah *dissemination of information* atau penyebarluasan informasi yang bersandar pada pemanfaatan pengguna terhadap informasi tersebut.

Kepuasan pengguna sangatlah subyektif, karena persepsi yang diberikan pengguna sesuai dengan karakter dan situasi yang mereka hadapi. Pengalaman mereka juga berbeda-beda dalam memperbandingkan antara suatu produk dengan produk lainnya. Oleh karena itu, menurut Supranto (2006) tingkat kepuasan pengguna sangat tergantung pada kualitas atau mutu suatu produk, produk di sini bisa berupa barang atau jasa.

Kualitas atau mutu menurut Montgomery (1985) adalah "*the extent to wich products meet the requirements of people who use them*". Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya. Ada keterkaitan yang sangat erat antara kualitas produk dengan penggunanya, dikatakan berkualitas apabila memenuhi kebutuhan pengguna dan dikatakan pengguna puas apabila produknya berkualitas.

Produk di perpustakaan adalah koleksi yang dipunyai dan macam-macam layanan yang diberikan kepada pengguna. Koleksi perpustakaan terdiri atas koleksi yang tercetak dan tidak tercetak, koleksi berupa teks hingga yang digital, dalam berbagai macam format seperti buku, CD-ROM, DVD hingga file-file komputer. Adapun macam-macam layanan di perpustakaan antara lain: layanan peminjaman, baca di tempat, jasa rujukan, informasi kilat, SDI (*Selected and Dissemination of Information*) dll.

Rangganathan (1931) menyebutkan ada lima prinsip perpustakaan (*Library Law*), yakni: 1) books are for use, 2) every reader his/her books, 3) every book it's reader, 4) save the time of the reader, 5) library is a growing organism. Prinsip pertama menekankan pentingnya penggunaan terhadap koleksi perpustakaan. Perpustakaan dinilai berdasarkan penggunaan terhadap perpustakaan tersebut, baik kunjungan secara fisik maupun virtual. Untuk itu akses terhadap perpustakaan harus dipermudah dan diperluas. Prinsip yang kedua menyiratkan bahwa setiap pengguna harus dipenuhi kebutuhannya terhadap informasi. Pemetaan terhadap pengguna, baik yang aktif maupun potensial diperlukan untuk mengetahui informasi apa saja yang mereka perlukan. Adapun prinsip ketiga menyebutkan bahwa setiap koleksi perpustakaan ada penggunanya masing-masing. Oleh karena itu dalam pengadaan koleksi harus mempertimbangkan aspek-aspek yang disukai oleh pengguna. Prinsip keempat menekankan pentingnya efisiensi dan efektivitas layanan pengguna. Hematlah waktu pengguna seminimal mungkin dalam pencarian informasi (*information searching*). Untuk itu media-media pencari informasi seperti: katalog, indeks, abstrak, bibliografi dll mesti disediakan oleh perpustakaan. Prinsip kelima menyatakan perpustakaan harus terus meningkatkan kualitas dan kuantitas koleksi dan layanan. Prinsip-prinsip ini menunjukkan pentingnya koleksi dan layanan yang diberikan terhadap pengguna dalam penyelenggaraan suatu perpustakaan.

Koleksi dan layanan harus terus ditingkatkan karena apabila tidak dilakukan, pengguna bisa menjadi tidak puas dan beralih ke sumber informasi yang lain seperti internet. Penggunaan internet sebenarnya tidak dilarang, bahkan sangat membantu dalam pembelajaran. Namun, terkadang mahasiswa menggunakannya hanya dengan menjiplak atau melakukan plagiasi terhadap bahan-bahan yang ada di internet atau sering juga disebut *copy paste* merujuk kepada toolbar komputer untuk melakukan pemindahan teks dari satu ketikan ke ketikan lain. Hal ini tentu saja akan merugikan kualitas pembelajaran itu sendiri dan pada akhirnya akan menjadikan mutu lembaga pendidikan menjadi rendah.

UPT Perpustakaan Pusat IAIN Antasari terus berusaha untuk meningkatkan kualitas koleksi dan layanan yang diberikan. Koleksi perpustakaan terus diperbaharui, fasilitas layanan perpustakaan terus ditambah untuk memuaskan pengguna. Perpustakaan juga melakukan penelitian-penelitian dalam rangka upaya meningkatkan kualitas koleksi dan layanan ini, seperti penelitian Rahmawati (2009) mengenai kebijakan pengembangan koleksi, Juairiah (2009) tentang kompetensi pustakawan, Hajiri (2011) tentang evaluasi koleksi, Effendi dkk (2013) tentang sistem informasi perpustakaan, Rahmawati dkk (2014) tentang ketersediaan koleksi bahan ajar. Semua penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam pengembangan perpustakaan.

Penelitian Effendi dkk (2013) menemukan bahwa hubungan antara penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Pusat IAIN Antasari hanya sebesar 28%. Masih banyak faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan. Faktor-faktor SDM, sarana prasarana dan koleksi tentu juga turut mempengaruhi. Koleksi perpustakaan untuk bahan ajar sendiri menurut penelitian yang dilakukan oleh Laila Rahmawati dkk (2014) hanya memenuhi 56,76%, padahal menurut buku *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* perpustakaan berkewajiban memenuhi minimal 80% bahan ajar yang termuat dalam silabus perkuliahan. Di sisi lain, jumlah pengguna perpustakaan dilihat dari kunjungan ke perpustakaan terus meningkat. Pada bulan Maret 2015 di mana perkuliahan s

edang aktif pengunjung perpustakaan mencapai 15.038 orang atau rata-rata 500 orang perhari. Sedangkan masa liburan kuliah seperti bulan Januari 2015 pengunjung tetap banyak yakni 4.785 orang atau 159 orang perhari. Hal ini menunjukkan kebutuhan pengguna terhadap perpustakaan sangat tinggi, namun apakah kualitas koleksi dan layanan yang diberikan sudah maksimal diperlukan suatu penelitian untuk mengetahuinya. Untuk itu, kami ingin melakukan penelitian yang berjudul: “Kepuasan Pengguna dalam Pemanfaatan Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin.”

Permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut; 1) Bagaimana kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat IAIN Antasari terhadap koleksi perpustakaan? 2) Bagaimana kepuasan pengguna Perpustakaan Pusat IAIN Antasari terhadap layanan perpustakaan?

Penelitian ini bertujuan untuk: a) Mengetahui kepuasan pengguna terhadap koleksi Perpustakaan Pusat IAIN Antasari. b) Mengetahui kepuasan pengguna terhadap layanan Perpustakaan Pusat IAIN Antasari.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut: a) Secara teoritis dapat menambah khazanah pengetahuan khususnya di bidang manajemen perpustakaan perguruan tinggi dan psikologi pengguna perpustakaan. b) Secara praktis dapat dijadikan bahan dalam penerapan kebijakan pimpinan perpustakaan dalam upaya peningkatan kualitas koleksi dan layanan perpustakaan.

Secara umum perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada sebuah perguruan tinggi. Perpustakaan ini dinaungi oleh perguruan tinggi dimana perpustakaan itu berada. Semua kebijakan yang akan dilakukan oleh perpustakaan harus diketahui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan. Secara keseluruhan perpustakaan perguruan tinggi termasuk ke dalam ruang lingkup perguruan tinggi.

Wilson dan Tauber (1956) mengatakan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

*“adequate resources for carrying out the university’s objectives in instruction, research, and extension implement the function of preserving the accumulating source materials necessary for scholarly pursuits.”*

Menurut McDonald (2002) perpustakaan perguruan tinggi idealnya: a) Fungsional (*functional*), ruang yang tersedia berjalan dengan baik, terlihat bagus, dan berlangsung baik. b) Mudah disesuaikan (*adaptable*), ruang yang fleksibel, penggunaannya dapat dengan mudah diubah. c) Mudah diakses (*accessible*), ruang sosial yang mengundang dan mudah untuk digunakan dan mendorong kebebasan. d) Bervariasi (*varied*), dengan pilihan lingkungan belajar dan untuk media yang berbeda-beda. e) Interaktif (*interactive*), ruang yang terorganisasi dengan baik, yang mendorong hubungan antara pengguna dengan layanan. f) Kondusif (*conducive*), ruang manusia yang berkualitas tinggi, yang memberikan inspirasi. g) Lingkungan yang cocok (*environmentally suitable*), menyediakan kondisi yang baik untuk pembaca, buku dan komputer. h) Aman dan terlindungi (*safe and secure*), untuk pengguna, koleksi, peralatan, data dan bangunan. i) Efisien (*efficient*), ekonomis dalam ruang, staf dan biaya operasional. j) Cocok dengan teknologi informasi (*suitable for information technology*), dengan ketentuan yang fleksibel untuk pengguna dan staf.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 24 disebutkan mengenai perpustakaan perguruan tinggi: 1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. 2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. 3) Perpustakaan perguruan tinggi

mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. 4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Mengenai fungsi perpustakaan perguruan tinggi, Thomson dan Carr (1987) menyatakan, *“the prime function of a university library is to provide facilities for study and research for the member of its own institutions”*. Dari pernyataan tersebut, fungsi utama dari perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan fasilitas pembelajaran dan penelitian bagi para anggota institusinya.

Koleksi merupakan inti dari sebuah perpustakaan dan menentukan keberhasilan layanan perpustakaan. Untuk mencapai tujuan perpustakaan yang sejalan dengan tujuan badan induknya, maka harus ditunjang dengan adanya koleksi perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunaannya. Perpustakaan perguruan tinggi tentunya harus memiliki koleksi yang dapat menunjang program studi yang ada, paling tidak harus memiliki koleksi seperti buku teks dan buku referensi, baik yang diwajibkan maupun yang dianjurkan untuk setiap mata kuliah.

Koleksi perpustakaan dilihat dari bentuknya terdiri dari dua jenis, yaitu: bahan cetak (*printed materials*) dan bahan tidak tercetak (*nonprinted materials*). Brophy (2005: 67) mengemukakan bahwa tipe koleksi perpustakaan perguruan tinggi secara umum didominasi oleh buku dan jurnal, baik dalam bentuk tercetak ataupun elektronik. Bahan tercetak adalah dokumen yang informasinya direkam atau dicetak di atas kertas. Kertas digunakan sebagai media atau wadah untuk merekam informasi, misalnya buku, majalah, surat kabar. Sedangkan bahan tidak tercetak adalah dokumen yang informasinya direkam pada media atau wadah selain kertas, seperti CD, pita, *microfiche*, komputer dan sebagainya.

Koleksi perpustakaan dilihat dari kala terbit dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu: 1) monograf; dan 2) serial. Pryterch (1999) menyatakan monograf adalah sebuah karya tulis yang terpisah mengenai satu subyek atau sekelompok subyek, atau mengenai seseorang. Sering terdapat bibliografi dan kadang diterbitkan dalam bentuk seri. Monograf merupakan terbitan bukan berkala, baik sebagian atau keseluruhan (lengkap) atau dimaksudkan untuk dilengkapi dalam jumlah tertentu. Monograf juga diartikan sebagai terbitan yang merupakan satu kesatuan yang utuh dan paling umum terdapat dalam perpustakaan. Di Indonesia, istilah monograf identik dengan buku. Apabila disebutkan monograf dalam koleksi perpustakaan, maka yang dimaksud adalah buku. Sedangkan serial merupakan sebuah terbitan secara berkala berdasarkan nomor atau kronologi dan berkelanjutan. Serial mencakup majalah, surat kabar, buku tahunan, jurnal, prosiding, dan seri monograf bernomor. Pada buku ditandai dengan nomor standar ISBN (*International Standard Book Number*), sedangkan terbitan berkala ditandai dengan nomor standar ISSN (*International Standard Serial Number*).

Dari aspek pemanfaatannya, Pryterch (1999: 88) menyebutkan pemanfaatan koleksi perpustakaan dapat dilihat dari dua macam, yaitu: 1) buku teks (*textbook*), 2) buku referensi (*reference book*). Buku teks adalah buku yang khusus ditulis dan digunakan untuk bahan pengajaran. Sedangkan buku rujukan adalah buku yang berisi dan digunakan sebagai bahan rujukan, seperti kamus, ensiklopedi, indeks, bibliografi, *handbook*, direktori dan buku tahunan.

Harris (1994: 20) menyebutkan tentang koleksi perpustakaan:

*“The library is often the principal repository for the primary sources on which a researcher may work. This material is many kinds, but included manuscript and printed items, often rare or unique, held in special collection... Libraries often provide expertise and facilities to help with the analysis of such material.”*

Layanan atau *service* di perpustakaan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, kependudukan atau keagamaan. Perbedaan ini tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang. Meskipun pada dasarnya

suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan. Prinsip-prinsip itu misalnya: a) sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani, b) diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana, c) diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pengguna atau penerima layanan.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pengguna. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengguna. (Sutarno NS, 2006: 90)

Jenis-jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi antara lain: 1. Layanan Sirkulasi. Layanan ini berupa kegiatan melayani pengguna perpustakaan dalam hal pemesanan, peminjaman dan pengembalian koleksi beserta penyelesaian administrasinya. 2) Layanan Referensi. Layanan referensi atau rujukan merupakan kegiatan memberikan informasi dalam dengan menggunakan bahan rujukan, seperti kamus, ensiklopedia, almanak, direktori, buku pedoman dan lain-lain. 3) Penelusuran Literatur. Kegiatan mencari atau menelusur semua kepustakaan yang pernah terbit atau pernah ada mengenai suatu bidang tertentu, seperti penelusuran literatur untuk keperluan penelitian atau penulisan karya ilmiah dan penelusuran literatur untuk bahan bacaan. 4) Bimbingan Pemakai. Suatu kegiatan untuk memberikan arahan, bimbingan dan panduan bagaimana cara menggunakan fasilitas dan koleksi yang ada di perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan. 5) Membuat analisis kepustakaan Analisis kepustakaan adalah kegiatan membuat karangan atau tulisan yang diperoleh dengan cara mengkaji dan menyarikan kepustakaan yang ada tentang suatu bidang tertentu untuk keperluan pengguna perpustakaan, misalnya membuat sari karangan, indeks, abstrak dll.

### Metode Penelitian

Menurut Singarimbun (2006) jenis penelitian dapat ditinjau dari segi: tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi (penjelasan) dan jenis data. Penelitian ini ditinjau dari tujuannya adalah penelitian terapan, yaitu penelitian yang diarahkan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Sedangkan berdasarkan eksplanasi penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Singarimbun (2006) tujuan penelitian deskriptif adalah untuk memuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Populasi penelitian ini adalah semua pengguna aktif UPT Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin. Pengguna aktif UPT Perpustakaan IAIN Antasari terdiri dari mahasiswa, tenaga pendidik dan kependidikan serta pengguna luar kampus dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Statistik Anggota Perpustakaan

No	Jenis Anggota	Jumlah
1	Mahasiswa	8435
2	Tenaga Pendidik dan Kependidikan	348
3	Luar	115
	Total	8898

Sumber: Statistik Anggota Perpustakaan 2015

Penarikan sampel dilakukan dengan metode penarikan contoh acak berstrata proporsional (*proportional stratified random sampling*). Rancangan strata proporsional penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Rancangan Strata Proporsional

Jenis Anggota	Jumlah	Perbandingan tiap tingkat
Mahasiswa	8435	0,95
Tenaga Pendidik dan Kependidikan	348	0,04
Luar	115	0,01
Total (N)	8898	1,00

Jumlah sampel penelitian ditetapkan dengan menggunakan rumus Taro Yamane dengan tingkat kepercayaan 10% (Jalaluddin Rakhmat, 2002: 82), yakni sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi yang diketahui

d = presisi yang ditetapkan

diketahui jumlah populasi anggota perpustakaan sebanyak 8898 orang dan presisi yang ditetapkan sebesar 10%, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{8898}{8898.0,1^2 + 1} \\ &= \frac{8898}{8898.0,01 + 1} \\ &= \frac{8898}{88,98 + 1} \\ &= \frac{8898}{89,98} \\ &= 98,9 \end{aligned}$$

maka jumlah sampel yang diteliti adalah 99 orang.

Pengambilan sampel dilakukan dengan penarikan contoh acak berstrata sebanding (proporsional), tiap subyek akan diambil contoh sebagai berikut:

Mahasiswa	: 99 x 0,95	= 94,05	= 94
Tenaga Pendidik dan Kependidikan	: 99 x 0,04	= 3,96	= 4
Luar	: 99 x 0,01	= 0,99	= 1
		= 99,0	= 99

Data dikumpulkan dalam penelitian ini dengan teknik kuesioner (angket), wawancara, dokumen, studi pustaka dan observasi.

Data diolah berdasarkan pada kuesioner yang telah disebar dan dijawab oleh pemakai perpustakaan sebagai responden. Persentase data dalam penelitian ini menggunakan persentase dengan tujuan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban angket yang diberikan responden, karena jumlah jawaban tiap kuesioner berbeda. Rumus persentase menggunakan rumus Anas Sudijono (2008: 43), yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Persentase

F : Frekuensi yang akan dicari persentasenya

N : *Number of case* (jumlah frekuensi/banyak individu)

Data yang telah dihitung persentasenya kemudian dianalisis dengan menggunakan skala likert. Skala likert paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden (Husaini Usman, 2009: 65). Untuk menilai kepuasan yang dinyatakan dengan kuesioner, setiap jawaban diberikan nilai sebagai berikut:

Tabel 3. Perhitungan Nilai Kepuasan

Pernyataan Kepuasan	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Agar dapat mengetahui penilaian responden terhadap suatu objek, maka skor-skor dijumlahkan kemudian dicari skor rata-rata tersebut. Skor rata-rata adalah hasil penjumlahan dari skor tiap skala yang dikalikan dengan frekuensinya masing-masing. Kemudian hasil dari penjumlahan tadi dibagi dengan jumlah sampel atau total frekuensi. Perhitungan skor rata-rata dapat dituliskan dalam model matematik sebagai berikut:

$$x = \frac{[(S_5 \times F) + (S_4 \times F) + (S_3 \times F) + (S_2 \times F) + (S_1 \times F)]}{N}$$

N

Keterangan:

x : Skor rata-rata

(S<sub>5</sub> ... S<sub>1</sub>) : Skor pada skala 5 sampai 1

F : Frekuensi jawaban

N : jumlah sampel yang diolah atau total frekuensi

Skala di atas adalah skala ordinal yang memiliki keterbatasan analisis karena hanya menyatakan objek yang diteliti baik atau sangat baik. Oleh karena itu, agar analisis menjadi lebih luas, maka skala ordinal dapat diubah menjadi skala interval, sehingga dapat ditentukan mana skala yang mempunyai jarak yang sama antar titik-titik yang berdekatan.

Skala interval diperlukan untuk menempatkan posisi responden dalam suatu objek penilaian apakah termasuk dalam kriteria sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, atau sangat tidak puas. Skala interval didapatkan 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/diterapkan

Jika skala penilaian yang diterapkan berjumlah 5, di mana 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 diperoleh penilaian sebagai berikut:

- a. Sangat puas : 4,24 – 5,04  
 b. Puas : 3,43 – 4,23  
 c. Cukup Puas : 2,62 – 3,42  
 d. Tidak Puas : 1,81 – 2,61  
 e. Sangat Tidak Puas : 1,00 – 1,80

Penggunaan skala interval pada skor di atas dalam penerapannya pada analisis data untuk mengartikan kepuasan pengguna perpustakaan, maka hasil skor rata-rata dapat dilihat pada skala interval lalu dari skala interval tersebut dapat diketahui seberapa besar kepuasan pengguna perpustakaan.

## Hasil

Kepuasan pengguna terhadap koleksi perpustakaan pada penelitian ini difokuskan pada dua hal, yakni kelengkapan koleksi dan kemutakhiran koleksi. Sedangkan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan difokuskan pada kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan dan fasilitas layanan yang tersedia di perpustakaan.

Tabel 4. Kepuasan Pengguna terhadap Koleksi Perpustakaan

No	Unsur yang Dinilai	Jawaban	Skor (rata-rata)
<b>Variabel Kelengkapan Koleksi</b>			
1	Kemudahan akses untuk menemukan koleksi	Cukup Puas	3,18
2	Keragaman koleksi	Cukup Puas	3,37
3	Terpenuhinya kebutuhan penggun dalam mendapatkan koleksi	Cukup Puas	3,23
4	Ketersediaan koleksi	Cukup Puas	3,20
5	Kelengkapan koleksi	Cukup Puas	3,18
6	Koleksi yang memenuhi kebutuhan pengguna	Cukup Puas	3,18
7	Kerapian penataan koleksi	Cukup Puas	3,25
			$x : 22,59/7 = 3,22$ (Cukup Puas)
<b>Variabel Kemutakhiran Koleksi</b>			
1	Penambahan koleksi yang <i>uptodate</i>	Cukup Puas	3,24
2	Informasi terbaru	Cukup Puas	3,23
3	Informasi yang diperoleh relevan dan aktual	Cukup Puas	3,29
			$x : 9,76/3 = 3,25$ (Cukup Puas)

RECORD AND LIBRARY  
JOURNAL

---

Variabel Pustakawan/Petugas Perpustakaan

1	Pustakawan memiliki pengetahuan yang baik dalam bidangnya	Puas	3,54
2	Kerapian pakaian	Puas	3,57
3	Kecepatan dan ketepatan layanan pustakawan	Puas	3,53
4	Perhatian pustakawan terhadap kesulitan pengguna	Cukup Puas	3,34
5	Kesopanan dan keramahan pustakawan	Puas	3,47
6	Pustakawan tanggap untuk membantu kesulitan pengguna	Cukup Puas	3,34
7	Bimbingan dalam mencari informasi	Puas	3,47
8	Pemahaman terhadap kebutuhan pengguna	Cukup Puas	3,20

$$x : 27,46/8 = 3,43 \text{ (Puas)}$$

Variabel Fasilitas Layanan

1	Kecepatan proses peminjaman	Puas	3,55
2	Kecepatan proses pengembalian	Puas	3,60
3	Kecepatan akses internet	Cukup Puas	3,15
4	Layanan perpustakaan mudah digunakan pengguna	Puas	3,61
5	Kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan	Cukup Puas	3,33
6	Otomasi perpustakaan	Puas	3,45
7	Layanan OPAC	Puas	3,62
8	Layanan Fotocopy	Puas	3,67
9	Kemudahan mengakses informasi secara mandiri	Puas	3,67
10	Layanan internet	Puas	3,83
11	Perpustakaan menyediakan ruangan yang nyaman	Puas	3,68
12	Fasilitas gedung dan peralatan fisik	Cukup Puas	3,31
13	Perpustakaan memberi inspirasi untuk belajar	Puas	3,52
14	Perpustakaan sebagai tempat diskusi dan belajar bersama	Puas	3,64
15	Suasana di perpustakaan	Puas	3,49
16	Kebersihan dan keindahan ruangan perpustakaan	Puas	3,46

$$x : 56,58/16 = 3,53 \text{ (Puas)}$$


---

Total rata-rata keseluruhan kepuasan pengguna perpustakaan:  $116,39/34 = 3,42$  (Cukup Puas).

Berdasarkan penjabaran di atas dapat diketahui skor rata-rata keseluruhan variabel. Pada variabel mengenai kelengkapan koleksi dapat diketahui bahwa skor rata-rata adalah 3,22, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kelengkapan koleksi pada Perpustakaan Pusat IAIN Antasari adalah cukup puas karena berada pada titik 2,62 – 3,42. Secara umum dapat dilihat bahwa pada semua item yang menjadi pertanyaan pada kuesioner pada variabel kelengkapan koleksi hasilnya adalah pada skala interval cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa para pengguna Perpustakaan Pusat IAIN Antasari merasa kelengkapan koleksi yang ada saat ini baru pada kategori menengah, tidak tinggi dan tidak juga rendah. Untuk itu perpustakaan mesti meningkatkan lagi jumlah judul dan eksemplarnya, terutama pada materi-materi yang menjadi bahan perkuliahan. Menurut *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* hendaknya buku yang merupakan bahan ajar disediakan oleh perpustakaan minimal 80 % dari total koleksi yang ada.

Pada variabel kemutakhiran koleksi diketahui skor rata-ratanya adalah 3,25. Oleh karena itu dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kemutakhiran koleksi Perpustakaan Pusat IAIN Antasari berada pada pada skala interval 2,62 – 3,42 yang merupakan skala cukup puas. Mengenai kemutakhiran koleksi ini terdapat dua pola jawaban yang diberikan oleh responden ketika ditanya pada saat wawancara. Ketika yang ditanya adalah mahasiswa dari jurusan ilmu eksak seperti PMTK atau PBI, maka mereka menyatakan koleksi yang ada masih banyak yang tidak update lagi, misalnya terbitan tahun 80-an. Sedangkan apabila yang ditanya mahasiswa dari jurusan keislaman seperti mahasiswa pascasarjana jurusan ilmu tasawuf atau mahasiswa s1 tafsir hadis, mereka menyatakan koleksi yang tidak mutakhir tidak menjadi masalah, bahkan koleksi pada masa lalu seperti kitab klasik atau *turats* yang otentik lebih baik mutunya dari terbitan zaman sekarang dalam kajian ilmu keislaman. Hal ini tentu saja berdasarkan perspektif kepentingan mereka masing-masing dalam melakukan kajian berdasarkan ilmu yang mereka tekuni. Dalam hal ini, perpustakaan harus memperhatikan tahun terbitan pada koleksi umum dan memperhatikan kualitas koleksi-koleksi yang ada pada kajian keislaman.

Pada variabel kepuasan pengguna terhadap layanan pustakawan, skor rata-rata kepuasan responden adalah 3,43. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan pustakawan pada Perpustakaan Pusat IAIN Antasari adalah puas karena berada pada skala interval 3,43 – 4,23. Berdasarkan data di atas, sebagian besar item pada kepuasan pengguna terhadap pustakawan ini mempunyai skor rata-rata pada skala interval puas, hanya beberapa item saja yang skor rata-ratanya pada skala interval cukup puas, yaitu: perhatian pustakawan pada kesulitan pengguna, pustakawan tanggap untuk membantu kesulitan dan pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan pengguna.

Adapun variabel kepuasan pengguna terhadap fasilitas layanan yang ada di perpustakaan skor rata-ratanya adalah 3,53, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan terhadap fasilitas layanan yang ada di Perpustakaan Pusat IAIN Antasari berada pada skala interval 3,43 – 4,23 yang merupakan kategori puas. Secara total, dari seluruh variabel yang diteliti kepuasan pengguna perpustakaan terhadap koleksi dan layanan yang ada di Perpustakaan Pusat IAIN Antasari skor rata-ratanya adalah 3,42 yang merupakan poin terakhir pada kategori cukup puas. Berdasarkan pembahasan di atas, hampir semua item pada variabel kepuasan pengguna terhadap fasilitas layanan ini berada pada skala interval puas. Hanya beberapa item yang mempunyai skor pada skala interval cukup puas, yaitu: kecepatan akses internet, kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan dan fasilitas gedung dan peralatan fisik. Kecepatan akses internet di perpustakaan bagi pengguna wifi memang tidak terlalu cepat. Hal ini dikarenakan banyaknya pengguna yang memanfaatkan fasilitas tersebut. Menurut salah satu responden apabila dia agak siang datang ke perpustakaan, maka untuk terhubung dengan koneksi wifi agak susah dan walaupun terhubung akses datanya lambat. Hal ini dapat diatasi dengan menambah *bandwith* akses internet perpustakaan. Mengenai

petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan di perpustakaan sebenarnya sudah tersedia banner-banner maupun tulisan-tulisan sebagai sarana bagi perpustakaan memberikan petunjuk dan panduan menggunakan perpustakaan. Namun mungkin yang perlu ditambah adalah petunjuk-petunjuk nomor kelas pada rak agar memudahkan pengguna menemukan koleksi di rak. Adapun tentang fasilitas gedung dan peralatan fisik berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada responden, banyak peralatan dan perlengkapan yang perlu ditambah ataupun diperbaiki, seperti kursi yang kurang dan banyak yang sudah dalam kondisi rusak. Walaupun sudah ada tambahan meja untuk lesehan, bagaimanapun dengan banyaknya pengunjung menurut mereka meja dan kursi perlu ditambah. Selain itu kipas angin, stop kontak listrik, rak sepatu, lemari penyimpanan tas dan CCTV merupakan peralatan dan perlengkapan yang perlu ditambah untuk menambah kenyamanan pengguna di perpustakaan.

Kepuasan pengguna terhadap koleksi Perpustakaan Pusat IAIN Antasari harus ditingkatkan lagi. Setiap tahun Perpustakaan Pusat IAIN Antasari sudah berusaha mengembangkan koleksi yang ada dengan melakukan pengadaan koleksi, baik berdasarkan dana DIPA IAIN Antasari, bantuan dari luar baik perorangan maupun pemerintah daerah, selain itu juga didapatkan dari sumbangan alumni. Hal yang perlu diperhatikan adalah jumlah eksemplar koleksi yang banyak diminati oleh pengguna, terutama bahan ajar karena itu adalah koleksi inti dari perpustakaan perguruan tinggi.

Kepuasan pengguna terhadap variabel layanan hendaknya tetap dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi, baik dari segi kualitas maupun kuantitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Kelemahan-kelemahan yang ada seperti perlengkapan yang sudah rusak harus segera diganti dan akses internet yang kurang cepat mesti ditambah bandwidthnya. Semua itu dilakukan agar pengguna sebagai *end user service* menjadi semakin puas dengan fasilitas yang ada di perpustakaan dan akhirnya akan memajukan kualitas pendidikan di IAIN Antasari Banjarmasin.

### Simpulan

Dari uraian terdahulu dapat diambil beberapa kesimpulan berikut ini: 1) Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kelengkapan dan kemitakhiran koleksi pada Perpustakaan Pusat IAIN Antasari adalah pada kategori cukup puas yang berada pada skala interval 2,62 – 3,42. Koleksi merupakan faktor yang sangat penting di perpustakaan karena koleksi merupakan *core bussiness* perpustakaan. Pihak perpustakaan mesti membuat suatu program pengembangan koleksi yang berkelanjutan (*sustainable program of developing collection*) agar kemitakhiran dan kelengkapan koleksi menjadi lebih baik. 2) Kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan pustakawan dan fasilitas layanan yang ada pada Perpustakaan Pusat IAIN Antasari adalah pada kategori puas yang berada pada skala interval 3,43 – 4,23. Kedua faktor ini merupakan kekuatan dari Perpustakaan Pusat IAIN Antasari yang harus terus dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi agar pengguna semakin puas dan nyaman dalam menggunakan perpustakaan sehingga tujuan akhir dari perpustakaan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran di perguruan tinggi dapat tercapai. 3) Secara total kepuasan pengguna perpustakaan terhadap koleksi dan layanan yang ada di Perpustakaan Pusat IAIN Antasari skor rata-ratanya adalah 3,42 yang merupakan poin terakhir pada kategori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa perlu dilakukan perbaikan – terutama dalam hal koleksi oleh pihak Perpustakaan IAIN Antasari agar kepuasan pengguna semakin meningkat sehingga pemanfaatan perpustakaan dalam menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi juga semakin tinggi dan tujuan akhirnya adalah meningkatkan kualitas lembaga pendidikan itu sendiri.

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan terdahulu, tim peneliti menyampaikan beberapa saran berikut ini: 1) Kepuasan pengguna terhadap koleksi perlu ditingkatkan lagi dengan cara perencanaan pengembangan koleksi yang berkelanjutan berdasarkan evaluasi koleksi yang

dilakukan secara rutin, sehingga dapat tergambar dengan jelas keadaan koleksi yang sudah ada dan apa yang masih perlu ditambah lagi. 2) Kepuasan pengguna terhadap layanan harus dipertahankan dan bahkan ditingkatkan lagi dengan cara sering berkomunikasi dengan pengguna seperti dengan melaksanakan survei kebutuhan pengguna yang dilakukan secara berkala dan membuka kotak saran. Dari komunikasi yang terjalin dengan baik, pihak perpustakaan dapat mengetahui kebutuhan (*need*), keinginan (*want*) dan tuntutan (*demand*) pengguna terhadap layanan perpustakaan.

## Referensi

- Anas Sudijono. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Brophy, Peter. (2005). *The Academic library*. London: Facet Publishing.
- Harris, Colin. (1994) *The new university: Issues for the '90s and beyond*. London: Taylor Graham Publishing.
- <http://katalog.iain-antasari.ac.id:8080/admin/index.php?mod=reporting>, diakses pada tanggal 23 Juni 2015 pukul 08.46 WITA.
- Husaini Usman. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jalaluddin Rakhmat. (2002). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Johanes Supranto. (2006). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Laila Rahmawati dkk. (2014). *Kajian Ketersediaan Koleksi Bahan Ajar (Studi Kasus di Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin)*. Banjarmasin: Pusat Penelitian IAIN Antasari.
- Laporan Tahunan 2014*. (2015). Banjarmasin: Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin.
- M. Nur Effendi dkk. (2013). *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan pada Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin*. Banjarmasin: Pusat Penelitian IAIN Antasari.
- McDonald, Andrew. (2002). *"Planning Academic Library Buildings for Customers and Services". Building a Successful Customer-service Culture: A Guide for Library and Information Managers*. London: Facet Publishing.
- Montgomery, D.C. (1985). *Introduction to Statistical Quality Methods*. New York: John Wiley & Sons.
- Pryterch, Ray. (1999). *Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*. Surrey: Gower Pub. Co.,.
- Ranganathan, S.R. (1931). *The Five Laws of Library Science*. London: Edward Goldston.
- Singarimbun, Masri. (2006). *Metode penelitian survai* (ed. revisi). Jakarta: LP3ES.
- Sulistyo-Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Sastra bekerja sama dengan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Sutarno NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Thompson, James and Carr, Reg. (1987). *An introduction to university library administration*. London: Clive Bingley.

Wilson, Louis Round dan Maurice F. Tauber. (1956). *The University Library: The Organization, Administration and Functions of Academic Libraries*. New York: Columbia University Press.