

## KAJIAN KEPUASAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN TUGU REFORMASI KOTA DUMAI

Muhammad Irsyad Alfatih<sup>1\*</sup> dan Tri Martini Alfatih<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Pustakawan Perpustakaan Nasional RI

<sup>2</sup>Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Dumai

korespondensi: [irsyadfatih.perpusnas@gmail.com](mailto:irsyadfatih.perpusnas@gmail.com)

### Abstract

*Libraries are required to be able to provide excellent service to be able to provide satisfaction for users. User satisfaction is an important benchmark in the success of a library as a basis and reference in sustainable library development. In this study, we want to reveal how the level of user satisfaction with services at the Tugu Reformasi Library of Dumai City in 2020. This study also aims to determine the level of user satisfaction with the services of the Tugu Reformasi Library of Dumai City. This study uses a quantitative approach, which is a method to describe a phenomenon or event in a systematic, actual and accurate manner regarding the facts, characteristics and relationships or phenomena being studied through statistical calculations. The data collection method used is a survey, namely by taking a sample from a population using a questionnaire for the main data collection tool. Through this study, it can be concluded that the level of user satisfaction with services at the Tugu Reformasi Library of Dumai City has satisfied and fulfilled the needs of users, although there are still some shortcomings and user dissatisfaction but not significant.*

### Abstrak

Perpustakaan dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang prima untuk dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadi tolak ukur penting dalam kesuksesan sebuah perpustakaan sebagai dasar dan acuan dalam pengembangan perpustakaan berkelanjutan. Dalam kajian ini ingin diungkapkan adalah bagaimana mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai pada 2020. Melalui kajian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai. Kajian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif, yaitu metode untuk mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan atau fenomena yang sedang dikaji melalui perhitungan secara statistik. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan survei, yaitu dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner untuk alat pengumpulan data yang utama. Melalui kajian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai telah memuaskan serta memenuhi kebutuhan pemustaka walau juga masih terdapat beberapa kekurangan dan ketidakpuasan pemustaka namun tidak signifikan

**Keyword:** Library, Excellent Service

---

\*irsyadfatih.perpusnas@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan dipandang sebagai sebuah institusi yang bertujuan untuk menyediakan informasi dan sarana untuk bisa mengakses informasi bagi pemustakanya. Selain itu perpustakaan juga dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang prima untuk dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadi tolak ukur penting dalam kesuksesan sebuah perpustakaan sebagai dasar dan acuan dalam pengembangan perpustakaan berkelanjutan. Hal tersebut seiring dengan upaya pemerintah yang dilakukan melalui Undang-Undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, dimana diantaranya amanat untuk Standar Nasional Perpustakaan yang menjadi pedoman bagi semua jenis perpustakaan di Indonesia untuk mencapai tujuan akhir dari berbagai usaha tersebut yaitu adalah untuk mencapai kepuasan pemustaka.

Pada era digitalisasi saat ini, informasi dalam bentuk digital lebih diminati oleh masyarakat luas. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, utamanya dalam perangkat komputer dan telekomunikasi, memungkinkan sebuah perpustakaan menyediakan pelayanan yang lebih cepat dan mudah bahkan bukan tidak mungkin bisa lebih murah. Namun seiring dengan berkembangnya teknologi, semakin tinggi juga tuntutan dari masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat pada kondisi saat ini ini juga menuntut Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai untuk terus berusaha memahami mengenai kebutuhan, keinginan dan permintaan atas informasi dari masyarakat, baik melalui cara menambah jumlah koleksi perpustakaan yang sudah ada sekarang, meningkatkan sarana dan prasarana, maupun meningkatkan kualitas pustakawan. Hal ini bisa ditujukan untuk membangun serta mempertahankan kesadaran masyarakat agar tetap menempatkan Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai sebagai tujuan utama pusat informasi dan juga untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi bagi masyarakat pemustaka. Atas dasar hal tersebut itu perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pemustaka agar dapat diketahui aspek apa saja dari perpustakaan yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan lagi.

Kepuasan pemustaka terbentuk dari dua kata yaitu kata kepuasan dan pemustaka. Menurut Kotler kepuasan dimaknai sebagai perasaan berupa senang atau kecewa pada seseorang yang muncul sebab dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu hal dan ekspektasi. Sedangkan untuk kata pemustaka merujuk pada Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menjawab bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Dari definisi yang telah dijelaskan di atas, maka dapat dimaknai kepuasan pemustaka adalah hasil penilaian orang, kelompok, atau institusi sebagai pengguna perpustakaan, tentang koleksi, informasi atau layanan lainnya sebagai hasil perbandingan antara kondisi yang dirasakan dan

diharapkan melalui pernyataan emosional sebagai evaluasi pada pengalaman saat penggunaan dan pemanfaatan. Oleh sebab itu tugas dan fungsi utama dari sebuah perpustakaan tidak hanya untuk menyediakan informasi secara cepat, lengkap, dan mudah. Selain itu juga harus memberi perhatian pemustaka dalam hal kepuasan baik dari sisi penyediaan akses informasi maupun layanan lainnya yang disediakan.

Pelayanan yang berkualitas juga menjadi penilaian dalam kepuasan pemustaka yang harus menjadi perhatian perpustakaan. Pemustaka sewajarnya akan memilih perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan yang paling memuaskan baginya, dengan itu perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik. Parasuraman dan Lupiyoadi (2006:182) menyampaikan bahwa terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Mengacu pada latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan kajian mengenai **“Kepuasan Pemustaka Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai”**.

Dalam kajian ini ingin diungkapkan adalah bagaimana mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai. Melalui kajian ini juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai.

## 2. METODE KAJIAN

Kajian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif, yaitu metode untuk mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan atau fenomena yang sedang dikaji melalui perhitungan secara statistik. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan survei, yaitu dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner untuk alat pengumpulan data yang utama (Singarimbun, 1989:3)

Data yang didapat melalui kuesioner yang dibagikan kepada pemustaka di Perpustakaan Tugu Reformasi sebagai populasi kajian kemudian dianalisis berdasarkan isian pada kuesioner dari pemustaka tersebut untuk dapat mengetahui adanya nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan, dan dimensi mana saja yang harus menjadi prioritas utama yang harus ditingkatkan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Populasi pada kajian ini adalah seluruh objek kajian yaitu pemustaka yang datang berkunjung secara fisik ke Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai dalam waktu satu tahun terakhir yaitu tahun 2020, yang berjumlah 419 Pemustaka. Sampel pada kajian ini adalah objek yang

diteliti dan dianggap dapat mewakili dari populasi yang dimaksud. Sampel yang dipilih dari populasi harus representatif. Jenis pemilihan sampel dalam kajian ini adalah dengan *probability sampling* yaitu dengan cara teknik Sampel Acak Sederhana (*Simple Random Sampling*). Dengan mengacu jumlah populasi tersebut, maka penulis akan memilih sampel sebanyak 81 orang responden dengan tingkat kesalahan 10%.

Berdasarkan rumus Slovin mengenai teknik pemilihan sampel, maka dapat dirumuskan penentuan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel yang dicari

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka didapat hasil sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{419}{1+419(0,1)^2}$$

$$n = \frac{419}{519(0,1)^2}$$

$$n = \frac{419}{5,19}$$

$$n = 80,73$$

$$n = 80,73 \rightarrow \text{pembulatan menjadi } 81$$

Melalui perhitungan tersebut maka sampel dalam kajian dibulatkan menjadi 81 orang.

Dalam kajian ini menggunakan metodekuesioner/angket. Arikunto (2002:128) menjelaskan bahwa kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang ditujukan untuk mendapatkan informasi dari responden dalam arti laporan tentang diri atau hal-hal lain yang diketahui. Dalam kajian ini, kuesioner digunakan untuk memperoleh informasi mengenai identitas, pemustaka, dan kebiasaan pemustaka dalam mencari dan menggunakan informasi juga untuk mengetahui. Selain itu untuk memahami persepsi pemustaka terhadap kinerja Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai, dan mengukur besarnya harapan pemustaka terhadap Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai, serta mengetahui pilihan peringkat atribut layanan perpustakaan menurut penilaian pemustaka.

Kuesioner ini dipilih karena memiliki kelebihan yaitu sifatnya yang praktis, efektif dan efisien. Namun juga terdapat kekurangannya yaitu sering didapati jawaban yang tidak objektif bila pertanyaan yang dituangkan kurang tepat atau tajam sehingga bukan tidak mungkin membuat responden tidak jujur sepenuhnya dalam menjawab.

Proses penghitungan data pada setiap aspek variabel yang digunakan untuk menganalisis gejala-gejala variabel yang dikaji sehingga bisa diperoleh data hasil kajian yang dapat dimanfaatkan untuk menjawab masalah kajian yang diajukan. Prosedur yang dijalankan dapat dijelaskan dalam perhitungan data dengan teknik persentase pada tabel berikut:

Tabel 1  
Kategori Penilaian Berdasarkan Persentase Hasil

Nomor	Kategori Penilaian	Persentase
1	Sangat Puas	66,67 % – 100%
2	Puas	33,33 % – 66,66 %
3	Kurang Puas	16,67% – 33,32 %
4	Tidak Puas	00,00 % – 16,66 %

$$\text{Nilai} = \frac{\text{Skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah Skor Total}} \times 100$$

Sumber : Arikunto (2005:236)

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan Tugu Reformasi berdiri pada tahun 2009 dengan sebutan Tugu Reformasi sebagai Ikon Kota Dumai dan Pusat Bacaan Masyarakat Kota Dumai di bawah naungan Dinas Tata Kota. Selanjutnya pada tahun 2015 beralih di bawah naungan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Data Elektronik (saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan) sebagai Perpustakaan Tugu Reformasi.

Perpustakaan ini berlokasi di pusat Kota Dumai, tepatnya di Area Taman Bukit Gelanggang (alun-alun Kota Dumai), Jalan H.S. Soebrantas Dumai, dengan luas ruangan 36 m<sup>2</sup>. Area tersebut merupakan lokasi publik sebagai pusat keramaian masyarakat, baik untuk bermain anak-anak, bersantai maupun berolahraga. Area ini dikelilingi pertokoan, perguruan tinggi, sekolah dan pemukiman penduduk. Gedung Perpustakaan Tugu Reformasi memiliki bentuk yang unik, yaitu

berupa bangunan segi enam dengan dilengkapi ornamen berbentuk kapal layar sebagai ikon Kota Dumai.

Fasilitas yang dimiliki oleh Perpustakaan Tugu Reformasi berupa koleksi bahan pustaka (buku) sebanyak 1.196 judul 5.047 eksemplar, meja baca 7 buah, kursi baca 14 buah dan rak penitipan (loker) 1 buah, komputer 2 unit, *free wifi*, serta dilengkapi dengan toilet dan ruangan yang nyaman.



Gambar 1. Fasilitas Perpustakaan Tugu Reformasi

Untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap layanan Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai dapat dilihat melalui distribusi pada jawaban pernyataan angket mulai dari nomor 1 sampai dengan nomor 20 berdasarkan beberapa variabel berikut :

1. Bentuk Fisik (*Tangibles*)

Bentuk fisik (*Tangible*) antara lain mencakup fisik, fasilitas, perlengkapan, pegawai serta sarana komunikasi. Variabel *Tangibles* pada pernyataan angket dalam kajian ini dapat dilihat dari distribusi jawaban angket nomor 1 sampai dengan nomor 6.

**Tabel 2**

**1. Distribusi Kepuasan Terhadap Kesesuaian Koleksi Perpustakaan dengan Kebutuhan Pemustaka**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Kesesuaian buku dengan kebutuhan pemustaka	4	9	30	38	81	Responden
	4,94	11,11	27,04	46,91	100	Persentase

Sesuai dengan tabel tersebut di atas bahwa pada pernyataan 1 mengenai Kesesuaian Koleksi perpustakaan dengan Kebutuhan Pemustaka, dari 81 responden ditemui 4 responden (4,94%) menjawab tidak puas, 9 responden (11,11%) menjawab kurang puas, 30 responden (37,04%) Menjawab puas dan 38 responden (46,91%) menjawab sangat puas.

**Tabel 3**

**2. Distribusi Kepuasan Terhadap Jumlah Koleksi Perpustakaan Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Jumlah koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka	5	14	23	39	81	Responden
	6.17	17.28	28.40	48.15	100	Persentase

Mengacu pada tabel tersebut di atas pada pernyataan 2 terkait Jumlah koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, dimana dari 81 responden ditemukan 5 responden (6,17%) menjawab tidak puas, 14 responden (17,28%) menjawab kurang puas, 23 responden (28,40%) menjawab puas dan 29 responden (48,15%) menjawab sangat puas.

**Tabel 4**

**3. Distribusi Kepuasan Terhadap Fasilitas pencarian buku/informasi yang lengkap dan mudah diakses**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Fasilitas pencarian buku/informasi yang lengkap dan mudah diakses	9	42	10	20	81	Responden
	11.11	51.85	12.35	24.69	100	Persentase

Sesuai dengan tabel yang telah disampaikan di atas bahwa pada pernyataan 3 mengenai fasilitas pencarian buku/informasi yang lengkap dan mudah diakses, dimana dari 81 responden terdapat 9 responden (11,11%) menjawab tidak puas, 42 responden (51,85%) menjawab kurang puas, 10 responden (12,35%) menjawab puas dan 20 responden (24,69%) menjawab sangat puas.

Tabel 5

**4. Distribusi Kepuasan Terhadap Lokasi Perpustakaan yang strategis dan mudah dijangkau**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Lokasi Perpustakaan yang strategis dan mudah dijangkau	0	0	39	42	81	Responden
	0.00	0.00	48.15	51.85	100	Persentase

Sesuai pada tabel tersebut di atas bahwa pada pernyataan 4 mengenai Lokasi Perpustakaan yang strategis dan mudah dijangkau, dimana dari 81 responden terdapat 0 responden (0%) menjawab tidak puas, 0 responden (0%) menjawab kurang puas, 39 responden (48,15%) menjawab puas dan 42 responden (51,85%) menjawab sangat puas.

Tabel 6

**5. Distribusi Kepuasan Terhadap Kondisi ruangan perpustakaan yang bersih**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Kondisi ruangan perpustakaan yang bersih	8	14	26	33	81	Responden
	9.88	17.28	32.10	40.74	100	Persentase

Mengacu pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa pada pernyataan 5 mengenai Kondisi ruangan perpustakaan yang bersih, dimana dari 81 responden terdapat 8 responden (9,88%) menjawab tidak puas, 14 responden (17,28%) menjawab kurang puas, 26 responden (32,10%) menjawab puas dan 233 responden (480,74%) menjawab sangat puas.

Tabel 7

**6. Distribusi Kepuasan Terhadap Penataan ruang baca yang nyaman**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Penataan ruang baca yang nyaman	1	17	20	43	81	Responden
	1.23	20.99	24.69	53.09	100	Persentase

Berdasar pada tabel di atas tersebut bahwa pada pernyataan 6 mengenai penataan ruang baca yang nyaman, dimana dari 81 responden terdapat 1 responden (1,23%) menjawab tidak puas, 17 responden (20,99%) menjawab kurang puas, 20 responden (24,69%) menjawab puas dan 43 responden (53,09%) menjawab sangat puas.

## 2. Keandalan (Reliability)

Keandalan (Reliability) dapat dipahami sebagai kemampuan perpustakaan untuk dapat memberikan pelayanan dengan segera serta memuaskan dan dapat sesuai dengan yang telah dijanjikan. Variabel Reliability pada pernyataan angket di kajian ini dapat dilihat melalui distribusi jawaban angket nomor 7 sampai dengan nomor 8.

Tabel 8

**7. Distribusi Kepuasan Terhadap Pustakawan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Pustakawan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu	5	15	18	43	81	Responden
	6.17	18.52	22.22	53.09	100	Persentase

Sesuai dengan tabel di atas bahwa pada pernyataan 7 mengenai pustakawan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu, dimana dari 81 responden terdapat 5 responden (6,17%) menjawab tidak puas, 15 responden (18,52%) menjawab kurang puas, 18 responden (22,22%) menjawab puas dan 43 responden (53,09%) menjawab sangat puas.

Tabel 9

**8. Distribusi Kepuasan Terhadap Pustakawan Memiliki Kemampuan Melayani yang Baik sehingga Memuaskan Pemustaka**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Pustakawan memiliki kemampuan melayani yang baik sehingga memuaskan pemustaka	0	5	44	32	81	Responden
	0.00	6.17	54.32	39.51	100	Persentase

Berdasar tabel di atas tersebut bahwa pada pernyataan 8 mengenai Pustakawan memiliki kemampuan melayani yang baik sehingga memuaskan pemustaka, dimana dari 81 responden terdapat 0 responden (0%) menjawab tidak puas, 5 responden (6,7%) menjawab kurang puas, 44 responden (54,32%) menjawab puas dan 32 responden (39,51%) menjawab sangat puas.

3. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan (Responsive) dapat dipahami sebagai keinginan dari para staf untuk bisa membantu para pemustaka dan juga untuk memberikan pelayanan secara tanggap. Variabel Responsiveness di pernyataan angket pada kajian ini dapat dilihat dari distribusi jawaban angket nomor 9 sampai dengan nomor 10.

Tabel 10

**9. Distribusi Kepuasan Terhadap Pustakawan Tanggap dan Merespons Permintaan Pemustaka**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Pustakawan Tanggap terhadap keluhan pemustaka	1	3	23	54	81	Responden
	1.23	3.70	28.40	66.67	100	Persentase

Mengacu pada tabel di atas bahwa pada pernyataan 9 mengenai pustakawan tanggap dan merespons permintaan pemustaka, dimana dari 81 responden terdapat 1 responden (1,23%)

menjawab tidak puas, 3 responden (3,70%) menjawab kurang puas, 23 responden (28,40%) menjawab puas dan 54 responden (66,67%) menjawab sangat puas.

Tabel 11

**10. Distribusi Kepuasan Terhadap Pustakawan Tanggap Mengenai Keluhan Pemustaka**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Pustakawan Tanggap dan merespons permintaan pemustaka	0	3	27	51	81	Responden
	0.00	3.70	33.33	62.96	100	Persentase

Berdasar pada tabel tersebut di atas bahwa pada pernyataan 10 mengenai pustakawan tanggap mengenai keluhan pemustaka, dimana dari 81 responden terdapat 0 responden (0%) menjawab tidak puas, 3 responden (3,70%) menjawab kurang puas, 27 responden (33,33%) menjawab puas dan 51 responden (63,96%) menjawab sangat puas.

4. Jaminan (Assurance)

Jaminan (Assurance) adalah mengenai kemampuan, kesopanan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas bahayam dan resiko ataupun keraguan. Variabel Assurance dalam pernyataan angket dalam kajian ini dapat dilihat dari distribusi jawaban angket nomor 11 sampai dengan nomor 13.

Tabel 12

**11. Distribusi Kepuasan Terhadap Pustakawan Memberikan Perhatian yang Sopan dan Ramah terhadap Pemustaka yang Masuk ke Perpustakaan**

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Pustakawan memberikan perhatian yang sopan dan ramah terhadap pemustaka yang masuk ke perpustakaan	0	0	40	41	81	Responden
	0.00	0.00	49.38	50.62	100	Persentase

Merujuk pada tabel yang telah disampaikan di atas bahwa pada pernyataan 11 mengenai pustakawan memberikan perhatian yang sopan dan ramah terhadap pemustaka yang masuk ke perpustakaan, dimana dari 81 responden terdapat 0 responden (0%) menjawab tidak puas, 0 responden (0%) menjawab kurang puas, 40 responden (49,38%) menjawab puas dan 11 responden (50,62%) menjawab sangat puas.

Tabel 13

**12. Distribusi Kepuasan Terhadap Pustakawan Mudah Berkomunikasi dengan Pemustaka (terjadi komunikasi 2 arah)**

Indikator	Tidak Puas	Kuran g Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keteranga n
Pustakawan mudah berkomunikasi dengan pemustaka (terjadi komunikasi 2 arah)	0	3	36	42	81	Responden
	0.00	3.70	44.44	51.85	100	Persentase

Berdasarkan table di atas tersebut pada pernyataan 12 mengenai pustakawan mudah berkomunikasi dengan pemustaka (terjadi komunikasi 2 arah), dimana dari 81 responden terdapat 0 responden (0%) menjawab tidak puas, 3 responden (3,70%) menjawab kurang puas, 36 responden (44,44%) menjawab puas dan 42 responden (51,85%) menjawab sangat puas.

Tabel 14

**13. Distribusi Kepuasan Terhadap Pustakawan dapat Dipercaya Memiliki Pengetahuan di Bidanganya**

Indikator	Tidak Puas	Kuran g Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keteranga n
Pustakawan dapat di Percaya Memiliki Pengetahuan di Bidanganya	0	1	33	47	81	Responden
	0.00	1.23	40.74	58.02	100	Persentase

Berdasar tabel di atas bahwa pada pernyataan 13 mengenai pustakawan dapat dipercaya memiliki pengetahuan di bidanganya, dimana dari 81 responden terdapat 0 responden (0%) menjawab

tidak puas, 1 responden (1,23%) menjawab kurang puas, 33 responden (40,74%) menjawab puas dan 47 responden (58,02%) menjawab sangat puas.

#### 5. Empati ( Emphaty)

Empati (Emphty) adalah mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik dan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka. Variabel Empati dalam pernyataan angket pada kajian ini dapat dilihat dari distribusi jawaban angket nomor 14 sampai dengan nomor 15.

**Tabel 15**

#### 14. Distribusi Kepuasan Terhadap Pustakawan Memahami Kebutuhan Pemustaka

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Pustakawan Memahami Kebutuhan Pemustaka	2	6	25	48	81	Responden
	2.47	7.41	30.86	59.26	100	Persentase

Melihat hasil pada tabel tersebut di atas bahwa pada pernyataan 14 mengenai pustakawan memahami kebutuhan pemustaka, dimana dari 81 responden terdapat 2 responden (2,47%) menjawab tidak puas, 6 responden (7,41%) menjawab kurang puas, 25 responden (30,86%) menjawab puas dan 48 responden (59,26%) menjawab sangat puas.

**Tabel 16**

#### 15. Distribusi Kepuasan Terhadap Pustakawan Membantu Pengguna dalam Menemukan Koleksi

Indikator	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas	Jumlah	Keterangan
Pustakawan Membantu Pengguna dalam Menemukan Koleksi	5	12	30	34	81	Responden
	6.17	14.81	37.04	41.98	100	Persentase

Berdasarkan table di atas tersebut bahwa pada pernyataan 15 mengenai pustakawan membantu pengguna dalam menemukan koleksi, dimana dari 81 responden terdapat 5 responden

(6,17%) menjawab tidak puas, 12 responden (14,81%) menjawab kurang puas, 30 responden (37,04%) menjawab puas dan 34 responden (41,98%) menjawab sangat puas.

Penjelasan tingkat kepuasan pemustaka berdasarkan variable, yaitu :

1. bentuk fisik (*Tangibles*) dengan kepuasan sebesar 72,02% dimana kepuasan tersebut diperoleh pemustaka karena kesesuaian koleksi perpustakaan dengan kebutuhan pemustaka, jumlah koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, fasilitas pencarian buku/informasi yang lengkap dan mudah diakses, lokasi Perpustakaan yang strategis dan mudah dijangkau, kondisi ruangan perpustakaan yang bersih, dan penataan ruang baca yang nyaman. Sedangkan 27,98% menjawab ketidakpuasan.

2. keandalan (*Reliability*) dengan kepuasan sebesar 84,57%, dimana kepuasan tersebut diperoleh pemustaka karena pustakawan mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu dan pustakawan memiliki kemampuan melayani yang baik sehingga memuaskan pemustaka. Sedangkan 15,43% menjawab ketidakpuasan.

3. ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kepuasan sebesar 95,68%, dimana kepuasan tersebut diperoleh pemustaka karena pustakawan tanggap terhadap keluhan pemustaka dan pustakawan tanggap dan merespons permintaan pemustaka. Sedangkan 4,32% menjawab ketidakpuasan.

4. jaminan (*Assurance*) dengan kepuasan sebesar 98,35%, dimana kepuasan tersebut diperoleh pemustaka karena pustakawan memberikan perhatian yang sopan dan ramah terhadap pemustaka yang masuk ke perpustakaan, pustakawan mudah berkomunikasi dengan pemustaka (terjadi komunikasi 2 arah), dan pustakawan dapat dipercaya memiliki pengetahuan di bidangnya. Sedangkan 1,65% menjawab ketidakpuasan.

5. empati (*Emphaty*) dengan kepuasan sebesar 84,57%, dimana kepuasan tersebut diperoleh pemustaka karena pustakawan memahami kebutuhan pemustaka dan pustakawan membantu pengguna dalam menemukan koleksi. Sedangkan 15,43% menjawab ketidakpuasan.

Berdasarkan hasil kajian tentang Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai dapat terlihat bahwa pemustaka **puas** terhadap layanan perpustakaan melalui pustakawan terlihat secara keseluruhan pada angka persentase 83,79%, dimana kepuasan tersebut diperoleh berdasarkan distribusi jawaban responden dari beberapa pernyataan yang telah disampaikan penulis melalui kuosioner berdasarkan variabel.

Selain itu, terdapat ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan pustakawan yang terlihat secara keseluruhan dengan angka persentase 16,21%.

Adapun uraian tingkat kepuasan pemustaka secara keseluruhan tersebut disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 17

No	Variabel	Tidak Puas	Kurang Puas	Puas	Sangat Puas
1	Bentuk Fisik ( <i>Tangibles</i> )	3.29	7.90	12.18	16.63
2	Keandalan (Reliability)	0.41	1.65	5.10	6.17
3	Ketanggapan (Responsiveness)	0.08	0.49	4.12	8.64
4	Jaminan (Assurance)	0.00	0.33	8.97	10.70
5	Empati (Emphaty)	0.58	1.48	4.53	6.75
TOTAL (%)		4.36	11.85	34.90	48.89
		16.21		83.79	
		100.00			

Berdasarkan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai telah memuaskan serta memenuhi kebutuhan pemustaka walau juga masih terdapat beberapa kekurangan dan ketidakpuasan pemustaka namun tidak signifikan.

#### 4. PENUTUP

##### A. KESIMPULAN

Selama ini pada Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai belum pernah sebelumnya dilakukan kajian untuk menilai bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan yang telah diberikan kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil kajian mengenai Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai menunjukkan, para pemustaka bahwa menurut pemustaka pelayanan perpustakaan yang diberikan sudah baik atau menjawab kepuasan 83,79% oleh pemustaka. Hal ini terlihat pada distribusi dari jawaban responden pada beberapa pernyataan yang telah disampaikan penulis melalui kuosiner berdasarkan lima variabel yang telah ditentukan dimana ditemukan bahwa rata-rata jawaban responden adalah **puas** dengan **sangat puas**.

Namun juga perlu menjadi perhatian bahwa masih ada sebagian kecil yang menjawab ketidakpuasan yaitu 16,21%. Hal ini dapat dilihat dari beberapa lima variabel yang telah

ditentukan di mana beberapa responden memberikan jawaban **tidak puas** dan **kurang puas** terhadap layanan perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai.

## **B. SARAN**

1. Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai sebaiknya terus berupaya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, membenahi tata ruang perpustakaan serta meningkatkan jumlah dan mutu koleksi yang dilayankan agar bisa lebih memadai dan berfungsi dengan baik. Karena kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pemustaka.
2. Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai perlu melakukan penambahan jumlah pustakawan dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia guna peningkatan pelayanan terhadap kepuasan pemustaka, terutama mengenai kecepatan dan memberikan pelayanan yang akurat dan tepat waktu.
3. Perpustakaan Tugu Reformasi Kota Dumai ditujukan untuk melayani masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan kepada pemustaka hendaknya memberikan masukan atas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk bisa mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas dan kemajuan perpustakaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur Kajian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Frihati, N.I. (2015). *Opini Siswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan*. Kendari: SMP Negeri 8 Kendari.
- Harmoko, S. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 2(2), 164-188.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lasa, HS. (2005) *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media
- Mariati, M., & Puteri, I. A. W. (2016). Meningkatkan Kemampuan Motorik Halus Melalui Kegiatan Mewarnai Pada Anak Kelompok B Di TK Ar-Rahma Muara Badak Pada Tahun Ajaran 2015/2016. *Jurnal Warna: Pendidikan dan Pembelajaran Anak Usia Dini*, 1(1), 19-32.
- Mutia, G. S. (2017). *Evaluasi kualitas layanan Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta berdasarkan metode Libqual+™* (Bachelor's thesis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora, 2017).

- Naibaho, K. (2020). Kajian Pemanfaatan Layanan Rujukan Perpustakaan Universitas Indonesia Tahun 2019. *Media Pustakawan*, 27(2), 95-110.
- Natika, L. (2019). *Pengambilan Keputusan Pembelian Listrik Prabayar Dalam Perspektif Faktor Perilaku Konsumen Pada PT. PLN Rayon Subang* (No. kn3p9). Center for Open Science.
- Prastiya, K. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual (Studi Kasus: STMIK Budi Darma Medan). *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 3(6).
- Sugiyono (2009) *Metode Kajian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Jakarta : Alfabeta
- Suhailah, S. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Kualo kota Tanjung Balai* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).
- Sulastri, E. (2019). *Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Website Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Aceh Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno, NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: , Sagung Seto.
- Suwarno, W. (2009) *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ready, R. (2000). Mothers' personality and its interaction with child temperament as predictors of parenting behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 274-285
- Wardani, H. (2019). *Pengaruh Kebiasaan Membaca Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora Terhadap Pemanfaatan Koleksi Di Taman Baca* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Yuliananingsih M. (2015). Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Petugas Perpustakaan IKIP-PGRI Pontianak. *SOSIAL HORIZON : Jurnal Pendidikan Sosial*, Vol. 2, No. 2.