

## Analysis of Student Satisfaction Level of Library Services

Nurul Magfirah<sup>1</sup>, Muhammad Saleh<sup>2</sup>, Zulfah<sup>3</sup>

IAIN Parepare<sup>123</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah 5.960 mahasiswa dan sampel yang diambil sebanyak 100 mahasiswa yang ditarik menggunakan teknik simple random sampling. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare berada pada titik 73,34% yang termasuk dalam kategori puas. Dari 20 indikator yang dipertimbangkan dijabarkan menjadi 5 sub variabel yaitu: 1. Tangibles (bukti langsung), 2. (Realibity) keandalan, 3. Responsiveness (daya tangga), 4. Assurance (Jaminan), 5. Empathy (empati). Dari lima variabel yang menjadi kepuasan mahasiswa dalam pelayanan pada Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang menjadi pertimbangan utama untuk dimensi bukti langsung berada pada kategori puas dengan persentase 74%. Untuk dimensi keandalan dengan persentase 74,3% atau berada dalam kategori puas. Dimensi daya tangga berada pada kategori puas dengan persentase 73,6%. Dimensi jaminan dengan persentase 71,85% atau berada dalam kategori puas dan untuk dimensi empati berada pada kategori puas dengan persentase 72,95%.

### ABSTRACT

This study aims to describe the level of student satisfaction with the services of the IAIN Parepare Library. Data collection was carried out using a questionnaire (questionnaire) with a survey method. The population in this study were 5,960 students and 100 students were taken as a sample using simple random sampling technique. The analysis used is quantitative descriptive analysis. The results showed that the index of student satisfaction with the services of the Library of the State Islamic Institute (IAIN) Parepare was at 73.34% which was included in the satisfied category. Of the 20 indicators considered, they are translated into 5 sub-variables, namely: 1. Tangibles (direct evidence), 2. Reliability (reliability), 3. Responsiveness, 4. Assurance, 5. Empathy. Of the five variables that become student satisfaction in services at the Parepare State Islamic Institute (IAIN) Library, the main consideration for the direct evidence dimension is in the satisfied category with a percentage of 74%. For the reliability dimension with a percentage of 74.3% or in the satisfied category. The power dimension of the ladder is in the satisfied category with a percentage of 73.6%. The guarantee dimension with a percentage of 71.85% or is in the satisfied category and for the empathy dimension is in the satisfied category with a percentage of 72.95%.

**Correspondence Email:**  
[nurulmagfirah@gmail.com](mailto:nurulmagfirah@gmail.com)

**Keywords:** Satisfaction,  
Service, Libraries

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan merupakan tempat yang digunakan untuk menyimpan koleksi buku atau terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata letak susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual. Perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi yang dituntut mampu menyediakan berbagai informasi guna menambahkan wawasan dan pengetahuan bagi pemustaka, serta meningkatkan pelayanan yang ada (Undang-Undang 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, 2020)

Perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan (BPKP). Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup penting diperpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (Fatmawati, 2013)

Menciptakan pelayanan yang berkualitas memerlukan sebuah manajemen untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan, dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Manajemen pelayanan perpustakaan harus diberikan perhatian khusus oleh pustakawan (petugas perpustakaan) agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi maupun sarana dan prasarana yang telah disediakan (Yunita & Desriyenni, 2021). Kepuasan adalah suatu perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan oleh seseorang pada suatu pelayanan yang diterima, dengan memunculkan perasaan puas kepada pemustaka di dalam perpustakaan hal tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan pemustaka untuk datang kembali kedalam perpustakaan. Serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare masih terdapat petugas perpustakaan yang kurang ramah (senyum, sapa, salam) kepada pemustaka

(mahasiswa) pada saat pemberian pelayanan, baik dalam proses peminjaman buku maupun pada saat pengembalian buku. Demikian pula masih banyak mahasiswa belum paham dengan kode-kode referensi yang ada di perpustakaan, sehingga masih banyak kebingungan ketika hendak mencari buku, dan masih ada yang belum bisa mengoperasikan OPAC (*Online Computer Catalog*). OPAC adalah suatu sistem temu balik informasi berbasis computer yang digunakan oleh pengguna untuk menelusuri koleksi suatu perpustakaan atau unit informasi lainnya. OPAC merupakan salah satu bentuk pelayanan yang disediakan perpustakaan IAIN Parepare untuk memudahkan mahasiswa mencari buku yang diinginkan dengan menggunakan media digital. Kekurangan lain perpustakaan IAIN Parepare yaitu, masih terdapat beberapa jumlah koleksi buku yang terbatas.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan metode survei. pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan kuesioner berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa IAIN Parepare sebanyak 5.960 orang yang tersebar dalam 4 fakultas, yaitu: Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam (FAKSHI), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), dan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD), dengan syarat pernah berkunjung di perpustakaan IAIN Parepare. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 98,34 responden atau dibulatkan menjadi 100 responden yang diperoleh melalui metode sampling menggunakan rumus Slovin.

## **LANDASAN TEORETIS**

### **Kepuasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan (Supranto, 2006). Jika kinerja

berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kolter & Keller, 2018). Kepuasan konsumen merupakan persepsi individu dari performa produk atau jasa dalam hubungannya dengan harapan-harapan (Andayani, 2014).

Salah satu faktor yang mendukung keberhasilan manajemen pelayanan yaitu, karena adanya kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi. Menurut Parasuraman, Zeithmal dan Berry telah melakukan berbagai penelitian terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi karakteristik yang digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap kualitas pelayanan, yaitu (Rahayuningsih, 2015):

1. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. *Realibility* (keandalan), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tangkap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan.
5. *Empathy* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan

Menurut Sutiawan, terdapat beberapa metode dalam pengukuran kepuasan terhadap pengguna perpustakaan, yaitu (Pandita, 2017) :

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Ghost Shopping (Pembeli Bayangan)
3. Lost Customer Analysis (Analisis Pelanggan yang Beralih)
4. Survey Kepuasan Pemustaka

## **Pelayanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan adalah salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang berhubungan langsung/tidak langsung dengan pemustaka. Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan (Hartono, 2015).

layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan (Istiana, 2014). Beberapa jenis layanan perpustakaan secara umum seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan internet, dan layanan ruang baca (Suwarno, 2016).

Suatu layanan perpustakaan yang baik tentunya membutuhkan sistem yang baik. Secara umum, perpustakaan mengenal dua macam layanan, yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memberikan keleluasaan bagi pemustaka/pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan pada jajaran rak, sementara pada sistem layanan tertutup pemustaka tidak dapat memilih dan mengambil sendiri koleksi buku yang diinginkan pada jajaran rak. Pemustaka perlu terlebih dahulu melihat katalog, kemudian mencatat nomor panggil buku untuk kemudian diserahkan kepada petugas (Istiana, 2014).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan metode survey. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa IAIN Parepare sebanyak 5.960 orang yang tersebar dalam 4 fakultas, yaitu: Fakultas Tarbiyah, Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Islam (FAKSHI), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), dan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD),

dengan syarat pernah berkunjung di perpustakaan IAIN Parepare. Teknik *simple random sampling* merupakan teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Jumlah sampel diperoleh melalui rumus Slovin yaitu 100 responden.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pengukuran kepuasan dilakukan terhadap mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, terdiri dari empat program studi. Butir pernyataan yang digunakan sebanyak 20 butir dengan skala skor 1-5. Aspek yang diukur meliputi aspek keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), keyakinan (*Assurance*) dan empati (*Emphaty*).

### **1. Aspek *Tangibles* (Bukti Langsung)**

Pencapaian angka pada indikator aspek bukti langsung dilihat dari fasilitas fisik seperti musallah, toilet, tempat parkir, ruang tunggu, dll, serta teknologi dan peralatan yang disediakan seperti OPAC, mesin *fotocopy*, televisi, komputer, rak buku, kursi dan meja baca. Mayoritas responden memilih puas pada pernyataan, fasilitas fisik penunjang, teknologi dan peralatan digunakan perpustakaan serta kerapian petugas saat melayani, namun pada pernyataan ketersediaan koleksi yang memadai masih berada pada kategori kurang puas. Hal ini dikarenakan masih ada beberapa koleksi buku yang jumlahnya terbatas, dan masih banyak mahasiswa dari program studi baru yang kesulitan mendapatkan buku yang berkaitan dengan jurusanannya karena kurangnya rujukan buku yang *up to date*.

### **2. Aspek *Realibility* (Keandalan)**

Pencapaian angka indikator keandalan dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Responden menilai petugas Perpustakaan IAIN Parepare sudah memberikan informasi yang tepat, memberikan layanan yang sesuai dengan yang diharapkan mahasiswa dengan tepat waktu. Untuk indikator ketepatan waktu dalam pelayanan dinilai sudah cepat. Pengetahuan akan kebutuhan referensi mahasiswa juga dinilai sudah termasuk pada kategori

puas. Hal ini berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan.

### **3. Aspek Responsiveness (Daya Tanggap)**

Pencapaian angkat pada daya tanggap dilihat dari bagaimana, ketanggapan dan kesiapan para petugas di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare baik dalam kesiapan pelayanan sirkulasi, maupun ketanggapan dalam menyelesaikan masalah mahasiswa. Hal ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa, sesuai dengan prinsip pelayanan publik yakni pelayanan jelas dan sepenuh hati sesuai dengan Kmenpan No 63 tahun 2003, bahwa petugas berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat, dinilai sudah baik karena dapat mengatasi masalah mahasiswa dengan tanggap serta memudahkan mahasiswa memperoleh informasi. Dalam mengatasi masalah mahasiswa juga ditanggapi dan ditangani dengan baik. Sehingga dalam memberikan pelayanan, petugas dinilai sudah memuaskan mahasiswa, karena semangatnya dalam memberikan pelayanan. Walaupun masih ada yang perlu di benahi dalam ketanggapan petugas dalam melayani mahasiswa, karena penilaian mahasiswa belum sampai dalam kategori sangat puas

### **4. Aspek Assurance (Jaminan)**

Petugas perpustakaan belum berhasil melaksanakan layanan yang baik. Kualitas pelayanan sebagaimana tertuang dalam LAN RI 2004 adalah pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik, sesuai dengan standar yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberi pelayanan sehingga mampu memuaskan pihak yang dilayani.

Hal yang perlu ditingkatkan pada indikator jaminan yaitu, keramahan petugas saat melayani mahasiswa. Menurut mahasiswa indikator ini masih berada dalam kategori kurang puas, sebanyak 43 responden atau 43%

menyatakan kurang puas. Hal utama yang harus diperbaiki adalah mengenai sikap dan sambutan petugas dalam melayani mahasiswa dengan senyuman, karena memang kenyataannya petugas perpustakaan masih kurang dalam hal keramahan saat melayani mahasiswa seperti senyum, sapa, salam. Indikator ini padahal sangat penting untuk mewujudkan kepuasan mahasiswa. Sambutan atau kesan pertama tentu akan selalu diingat oleh pelanggan dalam hal ini mahasiswa, dan akan membentuk *image* bagi lembaga.

### 5. Aspek Empathy (Empati)

Pencapaian angka pada indikator empati dilihat dari bagaimana kepedulian dan perhatian petugas Perpustakaan IAIN Parepare dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa. Hasil perhitungan tersebut menggambarkan bahwa kepedulian dan perhatian petugas kepada mahasiswa pengguna layanan sudah termasuk pada kategori puas. Untuk pemberian pelayanan yang adil, dinilai sudah memuaskan karena tidak ada diskriminasi atau membedakan saat melakukan pelayanan kepada mahasiswa, petugas memperlakukan mahasiswa secara adil tanpa melihat status sosial, budaya dan ekonomi. Sehingga dalam hal ini untuk indikator empati dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik berdasarkan pilihan mahasiswa.

## SIMPULAN

Indeks tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Perpustakaan IAIN Parepare berada pada titik 73,34% termasuk dalam kategori puas. Hasil penelitian ini merujuk pada indikator pelayanan yang terdiri dari *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiviness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Pelayanan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare sudah berada pada kategori puas, dilihat dari teori yang digunakan pada indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) memperoleh nilai persentase sebesar 74%, *Reliability* (Keandalan) memperoleh nilai persentase sebesar 74,3%, *Responsiviness* (Daya Tanggap) memperoleh nilai persentase sebesar 73,6%, *Assurance* (Jaminan)



memperoleh nilai persentase sebesar 71,85% dan *Empathy* (Empati) memperoleh nilai persentase sebesar 72,95%. Dapat dilihat dari indikator daya tanggap bagaimana kesediaan, ketanggapan dan kesiapan para petugas Perpustakaan IAIN Parepare untuk membantu mahasiswa sebagai pengguna pelayanan dalam membantu kesulitan mahasiswa dan membantu mahasiswa mencari informasi yang diperlukan. Hasilnya menunjukkan bahwa petugas telah memiliki sikap kesediaan, ketanggapan dan kesiapan dalam melayani mahasiswa, meskipun kepuasan mahasiswa belum berada dalam kategori sangat puas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, H. (2014). Manajemen Pemasaran Pariwisata. In *Deepublish*. Graha Ilmu.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Rineka Cipta.
- Undang-Undang 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (2020).
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan*. Agung Seto.
- Hartono. (2015). *Dasar-Dasar Manajemen Perpustakaan Dari Masa Ke Masa*. UIN Maliki Press.
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Ombak.
- Kolter, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran* (12th ed.). PT. Indeks.
- Pandita, A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar* [Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar]. <https://core.ac.uk/download/pdf/198217442.pdf>
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. Graha Ilmu.
- Supranto, J. (2006). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. In *PT Rineka Cipta*. PT Rineka Cipta.

Suwarno, W. (2016). *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)*.

Rajawali Pers.

Yunita, E., & Desriyenni, D. (2021). Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal dan Nonverbal Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1), 39–47. <https://doi.org/10.17977/um008v5i12021p39-47>