

ISSN : 2549-7022

JURNAL

LITERASI PUSTAKAWAN



Penerbit : IPI NTB
Alamat Redaksi :
Jl. Majapahit No. 09 Telp. (0370) 631585 Mataram NTB

Volume 1 No 1
Januari-Maret 2017



JURNAL LITERASI PUSTAKAWAN

TIM Redaksi :

PENANGGUNGJAWAB: Ketua Ikatan Pustakawan Indonesia-Nusa Tenggara Barat

PENYUNTING:

KETUA : Drs. I Made Sudja Yadnya, S.Sos.

Anggota :

1. Ikhwan, S.Sos., MM
2. Supardin, S. Hum.

Sirkulasi : Amiruddin

Pembantu Umum :

1. Wiwik Kurniati, A. Md.
2. Syafruddin, A. Ma.

Alamat Redaksi : Jalan Majapahit No.9 Telp. (0370) 631585 Mataram Nusa Tenggara Barat



DAFTAR ISI

	1
Apa Itu Pustakawan/ Abdul Haris	
Pengembangan Koleksi Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi / Ni Made Rustini	7
Peningkatan Prestasi Belajar Membaca Melalui Alat Peraga Pada Siswa Kelas I Semester II SDN Embung Belek Kecamatan Praya Tengah Tahun Pelajaran 2014/2015/ Mohamad Nasib	14
Peran Dan Strategi Perpustakaan Desa Dalam Peningkatan Kualitas Hidup Masyarakat (Studi Kasus Perpustakaan Desa Sakra Kabupaten Lombok Timur) / Andrea Ardi Ananda	22
Perkembangan Perpustakaan Dari Masa Kemasa / I Wayan Sudirtha	31
Proses Pengolahan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Stah Negeri Gde Pudja Mataram / I Made Sudja Yadnya	40
Membangun Pendidikan Karakter Dengan Meningkatkan Minat Baca Melalui Pembinaan Pagi Di Mts Negeri 2 Mataram / Khustanilah	49
Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi / Putu Mudita	57
Nilai-Nilai Pembinaan Karakter Pustakawan Dalam Undang Undang No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (Kajian Terhadap Pasal 36 Tentang Kode Etik Pustakawan) / Ikhwan	65
Penerapan Pendekatan Kontekstual Dengan Memanfaatkan Media Gambar Binatang Untuk Meningkatkan Keterampilan Mendeskripsi Secara Tertulis Siswa Kelas II SDN Meka Tahun 2015/2016 / Nurfaizah	69
Pengaruh Gabungan Metode Ceraamah Dengan Metode Kerja Kelompok Terhadap Hasil Belajar Bidang Studi Ilmu Pengetahuan Sosial Pada Siswa Kelas VI Tahun 2015 / Marlyatun	78
Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Prodi D3 Kebidanan Terhadap Kinerja Perpustakaan Kebidanan Poltekkes Denpasar / I Wayan Suwara	84
Upaya Meningkatkan Kelincahan Dan Kecepatan Dalam Bermain Sepak Bola Pada Siswa Kelas IV Tahun Pelajaran 2015/2016. / H. Abdul Hakim	88

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA PRODI D3 KEBIDANAN
TERHADAP KINERJA PERPUSTAKAAN KEBIDANAN POLTEKKES DENPASAR**

Oleh :

I Wayan Suwara

(Pustakawan POLTEKKES Denpasar)

ABSTRAK

Perpustakaan Kebidanan hendaknya memberikan layanan prima. Layanan prima dapat menjamin dan meningkatkan citra perpustakaan, sehingga pemustaka dapat merasa terpuaskan. Untuk mengetahui apakah perpustakaan sudah melaksanakan layanan prima atau belum ? sudah barang tentu jawabnya tergantung kepada respon pemustakanya, apakah tingkat kepuasannya sudah berada pada level "tidak puas", "puas" dan "sangat puas". Apabila jawaban pemustaka sudah "puas" dan "sangat puas" maka ini berarti perpustakaan sudah melaksanakan layanan prima, akan tetapi jika jawaban pemustaka "kurang puas" dan "tidak puas" maka ini menandakan perpustakaan tersebut belum melaksanakan layanan prima.

Dalam penelitian ini, akan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pemustaka dari Prodi D III Kebidanan dengan menggunakan metode analisis *LibQUAL + 7^M*. Melalui pendekatan penilaian tiga dimensi, yaitu : koleksi perpustakaan, sarana & prasarana perpustakaan dan layanan petugas perpustakaan.

Populasi penelitian ini diambil dari pemustaka Prodi D III Kebidanan berjumlah 214 orang dan yang dijadikan sampel berjumlah 213 sampel dengan tingkat kesalahan 5%. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuisioner. Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka dan juga untuk mengetahui apakah Perpustakaan Kebidanan sudah melaksanakan layanan prima atau belum.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa hipotesis diterima dan ini berarti tingkat kepuasan pemustaka berada pada level "puas" (43 %) dan "cukup puas" dan "sangat puas" masing-masing (33 %) dan (19 %). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Kebidanan sudah melaksanakan layanan prima dengan baik. Kemudian harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan sama dengan persepsinya dan bahkan ada harapan pemustaka melebihi dari persepsinya, yaitu Mahasiswa Tk. III Prodi D III Kebidanan menyatakan sebagian besar merasa "sangat puas" terhadap sarana & prasarana yang ada di Perpustakaan Kebidanan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pemustaka, Kebidanan, dan Perpustakaan.

A. Pendahuluan

Pemustaka merupakan salah satu komponen yang sangat penting di perpustakaan selain koleksi. Perpustakaan tidak akan hidup jika tidak ada pemustaka dan petugas. Dewasa ini perkembangan teknologi informasi di perpustakaan sangat pesat lagi pula banyak sudah tumbuh dan berkembang perpustakaan digital secara on line. Hal ini akan menyebabkan hubungan dan sentuhan petugas dengan pemustaka semakin berkurang. Begitu pula penggunaan komputer dan internet juga

berperan merenggangkan hubungan tersebut. Bisa jadi layanan perpustakaan semakin cepat dan efisien, jika dibantu dengan menerapkan teknologi informasi yang tepat guna, namun kepuasan pemustaka tidak serta merta terpenuhi.

Kepuasan pemustaka merupakan aset yang sangat berharga bagi perpustakaan. Mereka akan menjadi pemustaka yang loyal dan terus datang ke perpustakaan walaupun mereka tidak meminjam koleksi. Mereka itulah yang diharapkan sehingga jasa, koleksi dan

fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Untuk itu kepuasan pemustaka harus diupayakan dengan sebaik mungkin agar perpustakaan menjadi berkembang dan lebih maju.

Perpustakaan merupakan sebuah organisasi yang bergerak dan menghasilkan jasa layanan, maka salah satu tolok ukur keberhasilan perpustakaan di bidang layanan adalah kepuasan pemustaka. Pelayanan perpustakaan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Ada beberapa cara untuk menjaga hubungan yang baik antara pihak perpustakaan dengan pihak pemustaka, yaitu : 1). Memberikan perhatian khusus kepada pemustaka; 2). Memberikan dorongan kepada pemustaka; 3). Memberdayakan dan memberikan layanan yang menyenangkan kepada pemustaka; 4). Memberikan sesuatu yang tidak diminta oleh pemustaka; 5). Selalu setia melayani selama perpustakaan buka; 6). Memberikan solusi atas permasalahan yang ada pada pemustaka; 7). Menyediakan informasi koleksi yang lengkap, akurat dan up to date; 8). Memberikan produk yang bermutu kepada pemustaka, dan 9) Menyediakan layanan bervariasi dan menyediakan sumber daya manusia yang profesional, ramah dan simpatik.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah bagaimana tingkat kepuasan pemustaka dari Prodi DIII Kebidanan dan untuk mengetahui apakah Perpustakaan Kebidanan sudah melaksanakan layanan prima atau belum ?

C. Tujuan

Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkat

kepuasan pemustaka dari Prodi D III Kebidanan dan juga untuk mengetahui apakah Perpustakaan Kebidanan sudah melaksanakan layanan prima atau belum.

D. Metode Penelitian

Jenis penelitian bersifat deskriptif yaitu penelitian yang berupaya untuk memecahkan masalah berdasarkan data-data, menyajikan data, menganalisis data, dan menginterpretasikan data-data tersebut, sehingga penelitian ini dapat memberi gambaran tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja Perpustakaan Kebidanan.

Selanjutnya penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode *LibQUAL + TM* yang artinya menganalisis melalui tiga aspek dimensi dan kemudian dilanjutkan dengan analisis kepuasan pemustaka secara umum/keseluruhan. Adapun analisis penilaian melalui tiga aspek dimensi, adalah : 1). *Information Collection Control* (koleksi perpustakaan), 2). *Library as Place* (sarana & prasarana perpustakaan), 3). *Affect of Service* (pelayanan petugas perpustakaan). Pernyataan ini dikutip dari buku dengan judul : *Mengukur Kepuasan Pemustaka: menggunakan metode LibQUAL + TM* oleh Rahayuningsih, Fransisca (2015)

Berdasarkan data tersebut di bawah ini, maka langkah selanjutnya dilakukan pembahasan dan analisis hasil dengan menggunakan metode *LibQUAL + TM*. Hal-hal yang dianalisis adalah tingkat kepuasan pemustaka dari masing-masing kelompok yang dikaitkan dengan koleksi perpustakaan, sarana & prasarana perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan perpustakaan keseluruhan.

E. Pembahasan

Setelah dilakukan pengambilan sampel dengan cara pembagian formulir kuisioner untuk diisi oleh responden selaku pemustaka dari Prodi D III Kebidanan, maka diperoleh hasil, sebagai berikut :

1. Hasil Survey Mahasiswa Tk. I, II, III dan Tenaga Pendidik & Kependidikan Prodi D III Kebidanan terhadap :

a. Koleksi Perpustakaan

Sebagian besar mahasiswa tk. I, II, III, tenaga pendidik & kependidikan Prodi D III menyatakan merasa "puas" terhadap koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Jurusan Kebidanan, yaitu 40 %, kemudian menyusul responden yang menyatakan merasa "cukup puas" dan "sangat puas" masing-masing jumlahnya 36 % dan 15 %. Sedangkan tingkat kepuasan pemustaka yang paling rendah berada pada tingkat "tidak puas" dengan prosentase 0,4 %. Adapun grafik tingkat kepuasan pemustaka terhadap koleksi perpustakaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



b. Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Sebagian besar mahasiswa tk. I, II, III, tenaga pendidik & kependidikan Prodi D III menyatakan merasa "puas" terhadap sarana & prasarana yang dimiliki oleh Perpustakaan Jurusan Kebidanan, yaitu sekitar 41 %, kemudian menyusul responden yang menyatakan merasa "cukup puas" dan "sangat puas" masing-masing jumlahnya sekitar 31 % dan 22 %. Sedangkan tingkat kepuasan pemustaka yang paling rendah berada pada tingkat "tidak puas" dengan prosentase 0,4 %. Adapun grafik tingkat kepuasan pemustaka

terhadap sarana & prasarana perpustakaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

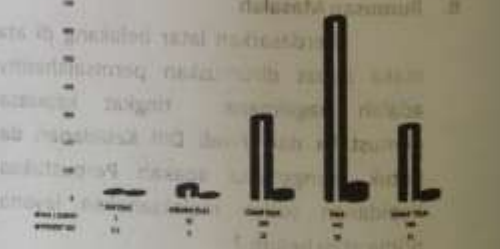
TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA MAHASISWA TK. I, II, III, TENAGA PENDIDIK & KEPENDIDIKAN PRODI D III TERHADAP SARANA & PRASARANA PERPUSTAKAAN JURUSAN KEBIDANAN TAHUN 2015



c. Layanan Petugas Perpustakaan

Sebagian besar mahasiswa tk. I, II, III, tenaga pendidik & kependidikan Prodi D III menyatakan merasa "puas" terhadap pelayanan petugas Perpustakaan Jurusan Kebidanan, yaitu 53 %, kemudian menyusul responden yang menyatakan merasa "cukup puas" dan "sangat puas" masing-masing jumlahnya sekitar 23 % dan 21 %. Sedangkan tingkat kepuasan pemustaka yang paling rendah berada pada tingkat "tidak puas" dengan prosentase 0,1 %. Adapun grafik tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan petugas perpustakaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

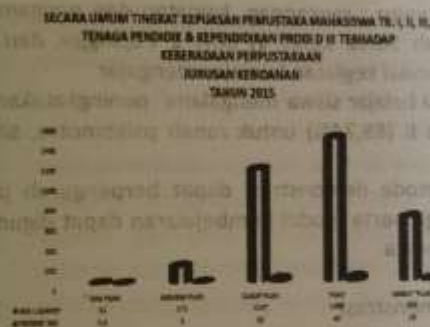
TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA MAHASISWA TK. I, II, III, TENAGA PENDIDIK & KEPENDIDIKAN PRODI D III TERHADAP PELAYANAN PETUGAS PERPUSTAKAAN JURUSAN KEBIDANAN TAHUN 2015



d. Secara Umum Hasil Survey Mahasiswa Tk. I, II, III dan Tenaga Pendidik & Kependidikan

Prodi D III Kebidanan Terhadap Keseluruhan Hasil Kinerja Perpustakaan Kebidanan

Sebagian besar mahasiswa tk. I, II, III, tenaga pendidik & kependidikan Prodi D III menyatakan merasa "puas" terhadap keseluruhan hasil kinerja Perpustakaan Kebidanan, yaitu 43 %, kemudian menyusul responden yang menyatakan merasa "cukup puas" dan "sangat puas" masing-masing jumlahnya 33 % dan 19 %. Sedangkan tingkat kepuasan pemustaka yang paling rendah berada pada tingkat "tidak puas" dengan prosentase 0,3 %. Adapun grafik tingkat kepuasan pemustaka terhadap keseluruhan hasil kinerja perpustakaan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Berdasarkan hasil dan analisis pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima, karena tingkat kepuasan pemustaka dari mahasiswa tk. I, II, III, Tenaga Pendidik & Kependidikan Prodi D III Kebidanan sebagian besar menyatakan merasa "puas" terhadap koleksi perpustakaan, sarana & prasarana perpustakaan, pelayanan petugas perpustakaan, dan keseluruhan kinerja Perpustakaan Kebidanan.

Hal ini berarti Perpustakaan Kebidanan Poltekkes Denpasar sudah melaksanakan pelayanan prima dengan baik dengan kata lain bahwa harapan minimum pemustaka terhadap perpustakaan sama dengan persepsinya.

F. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum tingkat kepuasan pemustaka dari Mahasiswa Tk. I, II, III, Tenaga Pendidik & Kependidikan Prodi D III sebagian besar menyatakan :

- 1) Merasa "puas" 40 % terhadap koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Kebidanan,
- 2) Merasa "puas" 41 % terhadap sarana & prasarana yang dimiliki oleh Perpustakaan Kebidanan,
- 3) Merasa "puas" 53 % terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Perpustakaan Kebidanan.
- 4) Merasa "puas" 43 % terhadap keseluruhan hasil kinerja Perpustakaan Kebidanan.

G. Daftar Pustaka

Achmad, Et all, 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan layanan prima perpustakaan*, Jakarta : Sagung Seto.

Creswell, John W. 2010. *Research Design*. Yogyakarta : Pustaka Belajar

Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 24 Tahun 2007. *Tentang Peraturan Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Mendiknas.

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor : 14 Tahun 2014 *Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*

Rahayuningsih, Fransisca, 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan metode LibQUAL +TM* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Surakhmad, Winarno, 1990. *Pengantar Metodologi Ilmu : dasar-dasar metodologi dan teknik*. Bandung : Tarsito.

Undang-Undang Nomor : 43 Tahun 2007 *Tentang Perpustakaan*