

**Ringkasan Penelitian**

**KEPUASAN PENGGUNA DALAM PEMANFAATAN  
PERPUSTAKAAN PUSAT IAIN ANTASARI BANJARMASIN**



**Tim Peneliti**

**M. Nur Effendi, S.Ag., SS., M.Pd.I  
Ahmad Syawqi, S.Ag., S.IPL., M.Pd.I  
Moch. Isra Hajiri, S.HI., S.IPL., M.Hum**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
BANJARMASIN**

**2015**

# **KEPUASAN PENGGUNA DALAM PEMANFAATAN PERPUSTAKAAN PUSAT IAIN ANTASARI BANJARMASIN**

## **A. Pendahuluan**

### 1. Latar Belakang

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 bagusnya 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 penyebaran 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 Johanes Supranto tingkat kepuasan pengguna sangat

tergantung pada kualitas atau mutu suatu produk, produk di sini bisa berupa barang atau jasa.<sup>1</sup>

Kualitas atau mutu menurut Montgomery adalah “*the extent to which products meet the requirements of people who use them*”.<sup>2</sup> Jadi, suatu produk dikatakan berkualitas apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya. Ada keterkaitan yang sangat erat antara kualitas produk dengan penggunaannya, 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.

Ranganathan 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.<sup>3</sup> 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 penggunaannya masing-masing. Oleh karena itu dalam pengadaan koleksi harus mempertimbangkan aspek-aspek yang disukai oleh pengguna. Prinsip keempat

---

<sup>1</sup>Johanes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta: 2006), h. 2

<sup>2</sup>Montgomery, D.C., *Intorduction to Statistical Quality Methods*, 2<sup>nd</sup> edition, (New York: John Wiley & Sons, 1985), h. 5

<sup>3</sup>Ranganathan, S.R., *The Five Laws of Library Science*, (London: Edward Goldston, 1931), h. 3

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 Laila Rahmawati (2009) mengenai kebijakan pengembangan koleksi, Juairiah (2009) tentang kompetensi pustakawan, Moch. Isra Hajiri (2011) tentang evaluasi koleksi, M. Nur Effendi dkk (2013) tentang sistem informasi perpustakaan, Laila Rahmawati dkk (2014) tentang ketersediaan koleksi bahan ajar. Semua penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi yang diperlukan dalam pengembangan perpustakaan.

Penelitian M. Nur Effendi dkk pada tahun 2013 menemukan bahwa hubungan antara penerapan sistem informasi perpustakaan terhadap kualitas layanan di UPT

Perpustakaan Pusat IAIN Antasari hanya sebesar 28%.<sup>4</sup> 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 pada tahun 2014 hanya memenuhi 56,76%,<sup>5</sup> 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 sedang 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.<sup>6</sup> 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.”

## 2. Rumusan Masalah

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?

## 3. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap koleksi dan layanan Perpustakaan Pusat IAIN Antasari.

---

<sup>4</sup>M. Nur Effendi dkk, *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan pada Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin*, (Banjarmasin: Pusat Penelitian IAIN Antasari, 2013), h. 75.

<sup>5</sup>Laila Rahmawati dkk., *Kajian Ketersediaan Koleksi Bahan Ajar Studi Kasus di Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin*, (Banjarmasin: Pusat Penelitian IAIN Antasari, 2014), h. 67.

<sup>6</sup><http://katalog.iain-antasari.ac.id:8080/admin/index.php?mod=reporting>, diakses pada tanggal 23 Juni 2015 pukul 08.46 WITA

- b. Menganalisis kebutuhan pengguna (*Need Assesment*) terhadap koleksi dan layanan Perpustakaan Pusat IAIN Antasari.

#### 4. Signifikansi Penelitian

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.

### B. Metode Penelitian

Menurut Singarimbun jenis penelitian dapat ditinjau dari segi: tujuan, pendekatan, tingkat eksplanasi (penjelasan) dan jenis data.<sup>7</sup> 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 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.<sup>8</sup>

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

<sup>7</sup>Singarimbun, Masri, *Metode penelitian survai* (ed. revisi), (Jakarta: LP3ES, 2006), h. 46.

<sup>8</sup>*Ibid.*

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%, yakni sebagai berikut:<sup>9</sup>

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

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:

---

<sup>9</sup>Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h.82.

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

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, yaitu:<sup>10</sup>

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

Keterangan:

P : Persentase

F : Frekuensi yang akan dicari persentasenya

<sup>10</sup>Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), h. 43

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.<sup>11</sup> 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:

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

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

<sup>11</sup>Husaini Usman, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 65

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:

$$\text{Skala Interval : } \{ a (m-n) : b \}$$

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.

### C. Temuan Hasil Penelitian

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.

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 pengguna 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
<b>x : 22,59/7 = 3,22 (Cukup Puas)</b>			
<b>Variabel Kemutakhiran Koleksi</b>			
1	Penambahan koleksi yang <i>up to date</i>	Cukup Puas	3,24
2	Informasi terbaru	Cukup Puas	3,23
3	Informasi yang diperoleh relevan dan aktual	Cukup Puas	3,29
<b>x : 9,76/3 = 3,25 (Cukup Puas)</b>			
<b>Variabel Pustakawan/Petugas Perpustakaan</b>			
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
<b>x : 27,46/8 = 3,43 (Puas)</b>			

<b>Variabel Fasilitas Layanan</b>			
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
<b>x : 56,58/16 = 3,53 (Puas)</b>			

**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. 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**. 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. 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**.

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.

## **D. Penutup**

### **1. Simpulan**

Dari uraian terdahulu dapat diambil beberapa kesimpulan berikut ini:

- a. 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.

- b. 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.
- c. 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.

## 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan terdahulu, tim peneliti menyampaikan beberapa saran berikut ini:

- a. 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.
- b. 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.

## E. Literatur

Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.

Husaini Usman, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

- <http://katalog.iain-antasari.ac.id:8080/admin/index.php?mod=reporting>, diakses pada tanggal 23 Juni 2015 pukul 08.46 WITA.
- Jalaluddin Rakhmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Johanes Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta: Rineka Cipta: 2006.
- Laila Rahmawati dkk., *Kajian Ketersediaan Koleksi Bahan Ajar (Studi Kasus di Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin)*, Banjarmasin: Pusat Penelitian IAIN Antasari, 2014.
- Laporan Tahunan 2014*. Banjarmasin: Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin, 2015.
- M. Nur Effendi dkk, *Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan pada Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin*, Banjarmasin: Pusat Penelitian IAIN Antasari, 2013.
- Montgomery, D.C., *Intorduction to Statistical Quality Methods*, 2<sup>nd</sup> edition, New York: John Wiley & Sons, 1985.
- Ranganathan, S.R., *The Five Laws of Library Science*, London: Edward Goldston, 1931.
- Singarimbun, Masri, *Metode penelitian survai* (ed. revisi), Jakarta: LP3ES, 2006.
- Sulistyo-Basuki, *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Sastra bekerja sama dengan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2006.