

Maktabatuna

KTABATUNA

JURNAL KAJIAN KEPUSTAKAWANAN

KEPUASAN PEMUSTAKA PERPUSTAKAAN UIN SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Khaidir Alimin, S.Ag., SS., M.Si

UIN Sultan Syarif Kasim Riau
khaidir55@yahoo.com

Supliadi, S.IP

UIN Sultan Syarif Kasim Riau
supliadi.adi6@gmail.com

Ari Eka Wahyudi, S.Kom

UIN Sultan Syarif Kasim Riau
ari.eka.wahyudi@uin-suska.ac.id

ABSTRACT-*The title of this research is User Satisfaction of the Library of UIN Sultan Syarif Kasim Riau. The place of this research is the Library of UIN SUSKA Riau. The distribution of the questionnaires is planned for approximately one month, starting from October - November 2021. The distribution of the questionnaires is carried out by using the google form. Respondents in this survey were 255 people consisting of students, lecturers and employees who were visiting the library and answering survey questions on google form.*

Based on the formulation of the problem that the researcher expressed, there are several things that the researcher can conclude, namely: (1) The level of user satisfaction with the four formulations that limit the problem, namely ease of access, quality of service, efficiency and time of service delivery, it turns out that none of them really satisfy the users of UIN SUSKA Riau. (2) Improvements in the four matters proposed to the users need to be carried out on an ongoing basis. Because between expectations and reality are generally unequal. Because the need is increasing day by day, while the ability is sometimes not in line with the need. (3) The main key in user or visitor satisfaction lies in the attitude of the officers in serving their users. Where communication plays an important role in the relationship.

Keywords: *User satisfaction; UIN SUSKA RIAU Library*

ABSTRAK- *Penelitian ini berjudul Kepuasan pemustaka Perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Tempat penelitian di Perpustakaan UIN SUSKA Riau. Penyebaran kuesioner direncanakan selama kurang lebih satu bulan, terhitung bulan Oktober - November 2021. Untuk penyebaran kuesioner dilakukan dengan memanfaatkan googleform. Responden dalam survey ini sebanyak 255 orang terdiri dari para mahasiswa, Dosen dan Pegawai yang sedang berkunjung di perpustakaan dan menjawab pertanyaan survey di googleform. Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti ungkapkan, ada beberapa hal yang dapat peneliti simpulkan yaitu: (1) Tingkat kepuasan pengguna terhadap empat rumusan yang menjadi batasan masalah yakni kemudahan akses, kualitas layanan, efisiensi dan waktu pelaksanaan layanan, ternyata tidak ada satupun yang betul-betul memuaskan pemustaka UIN SUSKA Riau. (2) Perbaikan dalam empat hal yang diajukan kepada pemustaka perlu dilakukan secara berkelanjutan. Sebab antara harapan dan kenyataan pada umumnya timpang. Karena kebutuhan semakin hari semakin meningkat, sedangkan kesanggupan kadang-kadang tidak sejalan dengan*

kebutuhan. (3) Kunci utama dalam kepuasan pengguna atau pengunjung berada pada sikap petugas dalam melayani penggunaannya. Dimana komunikasi sangat berperan penting dalam hubungan tersebut.

Kata kunci: *Kepuasan pemustaka; Perpustakaan UIN SUSKA RIAU*

A. PENDAHULUAN

Kepuasan pemustaka, bermakna respon dan umpan balik yang muncul setelah pengguna memanfaatkan/memakai berbagai layanan di sebuah perpustakaan. Kepuasan pengguna tersebut dapat terbentuk akibat adanya perbandingan pengalaman memanfaatkan suatu layanan perpustakaan di satu sisi, dibandingkan dengan pengetahuan, harapan, serta kebutuhan disisi lain. Kepuasan pemustaka dalam ilmu manajemen sepadan dengan kepuasan konsumen. Oleh karena konsumen perpustakaan adalah pemustaka.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi, sekolah tinggi, akademi yang pada hakekatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Menurut Saleh (1995: 13) perpustakaan sepenuhnya dikelola oleh perguruan tinggi untuk menunjang terlaksananya Tridharma

Perguruan Tinggi yaitu bidang pendidikan (*teaching*), penelitian (*research*), dan pengabdian pada masyarakat (*cooperativ extention*). Karena peranannya yang sangat penting maka perpustakaan sering disebut sebagai jantung universitas.

Sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, keberadaan perpustakaan modern dengan layanan prima sangat diperlukan dalam mendukung kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi yang meliputi pembelajaran, penelitian, dan pangabdian kepada masyarakat.

Pengembangan produk dan jasa layanan perpustakaan harus dilakukan karena kebutuhan pemustaka yang berubah-ubah baik dari keragaman isi, maupun aksesnya. Perpustakaan Perguruan Tinggi sebagai jantung perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mendukung Perguruan tinggi mencapai tujuannya yang tertuang dalam visi dan misinya.

Pada website UIN Suska Riau dijelaskan bahwa Visi UIN Suska

Riau adalah adalah terwujudnya Universitas Islam Negeri sebagai lembaga pendidikan tinggi pilihan utama pada tingkat dunia yang mengembangkan ajaran Islam, ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau seni secara integral pada tahun 2023.

Visi tersebut dijabarkan dalam mentuk misi yakni : 1. Menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas secara akademik dan profesional serta memiliki integritas pribadi sebagai sarjana muslim; 2. Menyelenggarakan penelitian dan pengkajian untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau seni dengan menggunakan paradigma Islami; 3. Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan teknologi dan/atau seni dengan menggunakan paradigma Islami; 4. Menyelenggarakan tatapamong perguruan tinggi yang otonom, akuntabel, dan trasnparan yang menjamin peningkatan kualitas berkelanjutan.

Perpustakaan UIN SUSKA Riau merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki

pengguna yang tidak sedikit. Tenaga akademik pada perguruan tinggi adalah dosen. Tenaga dosen pada Universitas Islam Negeri Syarif Kasim Riau terdiri dari dosen tetap, dosen tidak tetap dan dosen mitra. Berdasarkan data dari PDDIKTI, Jumlah dosen tetap adalah 508 orang dan dosen tidak tetap berjumlah 162 orang.

Jumlah mahasiswa UIN SUSKA Riau yang tercatat di PD DIKTI mahasiswa dan 15.684 mahasiswi. Dengan demikian jumlah mahasiswa UIN SUSKA Riau yang aktif saat ini yakni 27. 921

Menjadi jantung universitas, seharusnya perpustakaan UIN Suska Riau bisa melayani pengunjung sebaik mungkin dan menyediakan layanan yang memuaskan. Perpustakaan juga dituntut untuk agar lebih peduli dengan kebutuhan pengguna atau mahasiswanya. Perpustakaan harus memahami kebutuhan akan informasi para pengunjung dan berusaha memberikan layanan sebaik-baiknya kepada para pengguna agar menjadi perpustakaan yang ideal.

Perpustakaan hendaknya dapat melayani apa yang diminta pengguna secara cepat dan tepat.

Layanan secara cepat artinya layanan dikerjakan dalam waktu singkat. Sedangkan secara tepat artinya dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Keinginan dan kebutuhan seseorang akan informasi berbeda-beda. Apabila fungsi layanan tercapai, maka layanan perpustakaan dapat memenuhi fungsinya sebagai pusat pendidikan, pusat informasi, pusat rekreasi dan pusat referensi. Artinya layanan yang cepat dan tepat merupakan faktor yang penting untuk memberi pelayanan yang memuaskan bagi penggunanya.

Tidak menutup kemungkinan juga, tingkat kepuasan yang dirasakan setiap pengunjung perpustakaan terhadap layanan yang ada juga berbeda-beda. Dengan beragamnya kelompok-kelompok pengguna informasi maka menuntun pustakawan harus bekerja profesional dalam melayani mereka. Produk dan layanan yang berkualitas sangat berperan penting untuk membentuk kepuasan konsumen. Setiap pengguna yang merasa puas maka secara tidak langsung mereka akan menggunakan produk atau jasa tersebut secara terus-menerus.

Namun, apabila pengguna merasa tidak puas dengan produk atau jasa yang digunakannya tidak segan-segan mereka akan meninggalkan produk atau jasa tersebut.

Sesuai dengan latar belakang masalah, maka batasan masalah yang diteliti adalah bagaimana tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan UIN SUSKA Riau?

B. LANDASAN TEORI

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia online (2016), puas adalah merasa senang (lega, gembira, dan sebagainya karena sudah terpenuhi hasrat hatinya), dan kepuasan adalah perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan.

Sangadji (2013: 180) menyatakan mengenai penilaian puas terhadap suatu layanan sebagai berikut :

“Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk (kinerja layanan) yang riil, dengan kinerja produk yang diharapkan.”

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal

dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan pelanggan yang tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek. Hasilnya adalah kesetiaan pelanggan yang tinggi. (Kotler, 1997)

Kepuasan pelanggan terhadap layanan pada organisasi non-profit dan pemerintah walaupun berbeda-beda tergantung jenis organisasinya akan tetapi biasanya dapat dikategorikan kepada kategori di bawah ini:

1. *Access*. Berkaitan dengan kemudahan pelanggan dalam menerima dan mendapatkan produk atau jasa (layanan) yang ditawarkan.
2. Ketepatan waktu (*Timeliness*). Kemampuan memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan pelanggan.

3. *Selection*. Mencakup berbagai layanan yang diharapkan oleh pelanggan.

4. *Efficiency*. Mencakup pelayanan yang dapat diberikan secara mudah dan akurat serta memahami kebutuhan pengguna. (Hamdani, 2011: 37)

Kepuasan pemustaka dapat diketahui setelah pelanggan menggunakan produk jasa atau layanan yang dihasilkan oleh perpustakaan. Kepuasan pemustaka dapat ditingkatkan dengan menaikkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

Interaksi antara pustakawan dan pemustaka merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan. Dengan menempatkan pustakawan untuk berhubungan langsung dengan pemustaka dan memperdayakan pustakawan untuk mengambil tindakan yang diperlukan untuk memuaskan para pemustaka dapat membentuk fokus kepuasan pemustaka.

Metode lain yang dapat digunakan dalam pengukuran kepuasan pemustaka yaitu LibQUAL. Menurut Fatmawati

(2012: 2) “metode LibQUAL dapat memberikan kesempatan pemustaka untuk memberitahu dimana layanan perpustakaan yang perlu perbaikan, sehingga perpustakaan dapat menanggapi dan mengelola harapan pemustaka.”

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data-data yang diperoleh berupa bilangan skor skala sikap dan kemudian di analisis menggunakan skala statistik. Tujuan akhir yang ingin dicapai dalam melakukan survey ini dengan menggunakan pendekatan kuantitatif adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memberikan deskriptif statistik, menafsir, dan meramalkan hasilnya. (Siregar, 2013: 30).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey. Selanjutnya, akan diuraikan secara deskriptif dari hasil pengumpulan data, dengan menggunakan kuesioner dan observasi untuk memperkuat analisis kuantitatif.

Responden dalam survey ini sebanyak 255 orang terdiri dari para mahasiswa, dosen dan pegawai yang

sedang berkunjung di perpustakaan. Survey dilakukan menggunakan googleform yang disebar di internet. Lalu kepada pengunjung yang datang ke Perpustakaan UIN SUSKA Riau diberikan alamat pengisian survey.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan termasuk pada non-probability sampling yaitu teknik sampling aksidental. Menurut Sugiyono (2003: 95), teknik sampling aksidental adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok dengan sumber data dapat dijadikan sebagai sampel”.

Instrument angket yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert. Adapun alternatif jawaban yang dipergunakan adalah sering, jarang, sangat jarang, sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas, sangat tidak puas, dengan bobot penilaian sebagai berikut: 1.) SS bermakna sangat setuju dengan bobot 5 2.) S bermakna setuju dengan bobot 4 3.) KS bermakna kurang setuju dengan bobot 3 4) TS bermakna tidak setuju dengan bobot 2 5) STS bermakna sangat tidak setuju dengan bobot 1

Tahap-tahap yang harus dikerjakan dalam pengolahan data yaitu:

- a. Tahap penyuntingan (editing), yang harus diperhatikan pada tahap ini adalah kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan tulisan, kejelasan makna jawaban, konsistensi antar jawaban dan relevansi jawaban.
- b. Tahap tabulasi (tabulating), pada tahap ini yang dikerjakan adalah kegiatan menghitung frekuensi dan presentase dari setiap jawaban terhadap seluruh jumlah jawaban sampel diolah, lalu diberikan penafsiran pada nilai presentase yang diperoleh.

Pengolahan data dalam tabulasi ini menggunakan rumus yaitu:

Rata-rata = f/N dimana:

F = Frekuensi yang sedang

dicari frekuensinya

N= *Number of case* (jumlah

frekuensi atau banyaknya

individu)

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan akses

Untuk menguraikan kemudahan akses di Perpustakaan UIN SUSKA Riau dalam survey ini dijelaskan dalam 9 pertanyaan. Dari survey yang disebarikan melalui google form, responden menjawab sebagai berikut :

No	Pertanyaan kuesioner	Rata-rata	Ket
1	Pelayanan locker di Perpustakaan UIN SUSKA Riau mudah dilaksanakan	4.004	Puas
2	Pelayanan referensi di Perpustakaan UIN SUSKA Riau mudah dilaksanakan tidak berbelit-belit	3.937	Puas
3	Pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) di Perpustakaan UIN SUSKA Riau mudah dilaksanakan	3.996	Puas
4	Upload skripsi bagi mahasiswa yang akan diwisuda UIN SUSKA Riau mudah dilaksanakan tidak berbelit-belit	3.733	Puas
5	WIFI di Perpustakaan UIN SUSKA Riau mudah diakses	3.776	Puas
6	INLISLITE di Perpustakaan UIN	3.827	Puas

	SUSKA Riau mudah digunakan		
7	Prosedur agar mendapatkan surat bebas pustaka untuk mahasiswa yang akan diwisuda di Perpustakaan UIN SUSKA Riau mudah dilaksanakan tidak berbelit-belit	3.808	Puas
8	Susunan buku di rak Perpustakaan UIN SUSKA Riau memudahkan saya menemukannya sesuai dengan data pada inlislite	3.91	Puas
9	Semua Buku-buku yang saya butuhkan untuk kuliah ada di Perpustakaan UIN SUSKA Riau mudah ditemukan	3.561	Puas

Tabel 1. Jawaban responden terhadap tingkat kepuasa pengguna terhadap kemudahan akses di Perpustakaan UIN SUSKA Riau
 Sumber: Data Kuesioner 2021

Dari Tabel 1 yang telah dikemukakan, dapat dilihat bahwa pada umumnya responden menjawab dengan pilihan jawaban puas. Hal ini dinilai dari rata-rata jawaban responden yang berada pada rentang 3,5 s/d 4,5. Tidak sampai kepada sangat puas. Oleh sebab itu perlu adanya perbaikan dalam hal layanan yang berkaitan dengan kemudahan akses dalam layanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau. Dalam hal kemudahan akses, yang terendah skor yang diberikan responden yakni pada koleksi.

2. Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap waktu pelaksanaan layanan

No	Pertanyaan kuesioner	Rata-rata	Keterangan
1	Pelayanan locker di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cepat sesuai dengan yang saya inginkan	3.87	Puas
2	Pelayanan referensi di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cepat sesuai dengan yang saya inginkan	3.95	Puas
3	Pelayanan Sirkulasi (pemijaman dan pengembalian) di lantai 3 Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cepat sesuai dengan yang saya inginkan	3.91	Puas
4	Pelayanan Sirkulasi (pemijaman dan pengembalian) di lantai 4	3.77	Puas

	Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cepat sesuai dengan yang saya inginkan		
5	Pelayanan Upload skripsi bagi mahasiswa yang akan wisuda di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cepat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	3.72	Puas
6	WIFI di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cepat sesuai dengan kebutuhan saya	3.78	Puas
7	Proses pelaksanaan INLISLITE di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cepat sesuai dengan yang saya inginkan	3.78	Puas
8	Untuk mendapatkan surat bebas pustaka untuk mahasiswa yang akan diwisuda di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cepat sesuai dengan yang saya inginkan	3.82	Puas

Tabel 2. Jawaban responden terhadap tingkat kepuasan pengguna terhadap waktu pelaksanaan layanan di Perpustakaan UIN SUSKA Riau
 Sumber: Data Kuesioner, 2021

Dari Tabel 2 yang telah dikemukakan, menunjukkan bahwa pada umumnya responden menjawab dengan pilihan jawaban puas. Hal ini dinilai dari rata-rata jawaban responden yang berada pada rentang 3.5 s/d 4,5. Tidak sampai kepada sangat puas. Oleh waktu pelaksanaan layanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau. Dalam hal waktu pelaksanaan layanan, yang terendah skor yang diberikan responden yakni pada koleksi. Pada pernyataan : Pelayanan Upload skripsi bagi mahasiswa yang akan wisuda di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cepat sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

3. Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan

No	Pertanyaan kuesioner	Rata-rata	Keterangan
1	Sarana dan prasarana locker di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah berkualitas	3.84	Puas
2	Pelayanan referensi di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah berkualitas	3.82	Puas
3	Pelayanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) di Perpustakaan	3.9	Puas

	UIN SUSKA Riau sudah berkualitas		
4	Pelayanan upload skripsi bagi mahasiswa yang akan wisuda repository UIN SUSKA Riau sudah berkualitas	3.82	Puas
5	Bandwidth jaringan WIFI di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah sesuai dengan kebutuhan anda	3.7	Puas
6	INLISLITE di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah berkualitas sesuai dengan kebutuhan anda	3.76	Puas
7	Pelayanan untuk mendapatkan surat bebas pustaka untuk mahasiswa yang akan diwisuda di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah berkualitas	3.82	Puas

Tabel 3. Jawaban responden terhadap tingkat kepuasa pengguna terhadap kualitas layanan di Perpustakaan UIN SUSKA Riau
 Sumber: Data kuesioner, 2021

Pada umumnya responden menjawab dengan pilihan jawaban puas. Hal ini dinilai dari rata-rata jawaban responden yang berada pada rentang 3.5 s/d 4. Tidak sampai kepada sangat puas. Oleh sebab itu perlu adanya perbaikan dalam hal layanan yang berkaitan kualitas layanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau. Dalam hal kualitas layanan, yang terendah skor yang diberikan responden yakni pada koleksi. Pada pernyataan : Bandwidth jaringan WIFI di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah sesuai dengan kebutuhan anda. Jawaban responden terhadap pernyataan tersebut diperoleh dengan rata-rata 3.7 yang bermakna puas.

4. Kepuasan Pengguna Terhadap efisiensi layanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau

No	Pertanyaan kuesioner	Rata-rata	Keterangan
1	Petugas bagian layanan referensi di lantai 2 di Perpustakaan UIN SUSKA Riau professional cepat tanggap	3.83	Puas
2	Petugas bagian layanan sirkulasi (pemimjaman dan pengembalian) di lantai 3 di Perpustakaan UIN SUSKA Riau professional cepat	3.85	Puas

	tanggap		
3	Petugas bagian layanan sirkulasi (pemimjaman dan pengembalian) di lantai 4 di Perpustakaan UIN SUSKA Riau professional cepat tanggap	3.86	Puas
4	Petugas C3 di Perpustakaan UIN SUSKA Riau professional cepat tanggap	3.82	Puas
5	Petugas Pelayanan WIFI di PTIPD yang terkait dengan Perpustakaan UIN SUSKA Riau professional cepat tanggap	3.73	Puas
6	Petugas yang saya tanya jika anda ada masalah dalam menggunakan INLISLITE di Perpustakaan UIN SUSKA Riau professional cepat tanggap	3.86	Puas
7	Petugas locker di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sopan dan ramah	3.88	Puas
8	Petugas referensi di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sopan dan ramah	3.92	Puas
9	Petugas layanan sirkulasi (pemimjaman dan pengembalian) di lantai 3 di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sopan dan ramah	4	Puas
10	Petugas layanan sirkulasi (pemimjaman dan pengembalian) di lantai 4 di Perpustakaan UIN SUSKA Riau sopan dan ramah	3.88	Puas

Tabel 4. Jawaban responden terhadap tingkat kepuasa pengguna terhadap effisiensi layanan di Perpustakaan UIN SUSKA Riau

Sumber: Data kuesioner, 2021

Pada umumnya responden menjawab dengan pilihan jawaban puas. Hal ini dinilai dari rata-rata jawaban responden yang berada pada rentang 3.5 s/d 4. Tidak sampai kepada sangat puas. Oleh sebab itu perlu adanya perbaikan dalam hal layanan yang berkaitan kualitas layanan Perpustakaan UIN SUSKA Riau. Dalam hal kualitas layanan, yang terendah skor yang diberikan responden yakni pada koleksi. Pada pernyataan : Petugas Pelayanan WIFI di PTIPD yang terkait dengan Perpustakaan UIN SUSKA Riau professional cepat tanggap. Jawaban responden terhadap pernyataan tersebut diperoleh dengan rata-rata 3.73

yang bermakna puas.

E. SIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah yang peneliti ungkapkan, ada beberapa hal yang dapat peneliti simpulkan yaitu tingkat kepuasan pengguna terhadap empat rumusan yang menjadi batasan masalah yakni kemudahan akses, kualitas layanan, efisiensi dan waktu pelaksanaan layanan, ternyata tidak ada satupun yang betul-betul memuaskan pemustaka UIN SUSKA Riau.

Perbaikan dalam empat hal yang diajukan kepada pemustaka perlu dilakukan secara berkelanjutan. Sebab antara harapan dan kenyataan pada umumnya timpang. Kunci utama dalam kepuasan pemustaka berada pada sikap petugas dalam melayani penggunaannya. Dimana komunikasi sangat berperan penting dalam hubungan tersebut.

Setelah peneliti melakukan penelitian di lapangan, Perpustakaan UIN SUSKA Riau sudah cukup baik dalam memberikan Pelayanan. Pada saat ini Perpustakaan baru saja

membuka layanan perpustakaan secara terbuka dengan batasan protokol kesehatan. Namun dari hasil survey hal-hal yang disarankan untuk diperbaiki menurut responden dari hasil survey melalui google form yakni : 1) Koleksi Perpustakaan UIN SUSKA Riau dirasakan belum sampai pada tingkat sangat memuaskan pemakai perpustakaan. Tidak hanya koleksinya namun juga penjajaran buku di Rak kadang susah ditemukan, serta akses melalui INLISLITE kadang-kadang terkendala 2) Upload skripsi menjadi perhatian Mahasiswa dan Dosen. Pemustaka tidak berada pada tingkat sangat memuaskan. Pelayanan ini dikeluhkan terutama pada saat menjelang validasi wisuda 3) Mahasiswa meminta Bandwidth jaringan WIFI di Perpustakaan UIN SUSKA Riau. 4) Sering terjadi putusnya jaringan di perpustakaan, sementara kadang-kadang sampai berjam-jam. Putusnya jaringan bisa juga disebabkan oleh petir, aliran listrik dari PLN dan bahkan dari

provider sendiri.

Sebagai rekomendasi dalam hasil survey ini sebagai berikut: 1) Koleksi UPT Perpustakaan belum memenuhi tingkat kesempurnaan yang sebagaimana mestinya. Jurusan baru belum sepenuhnya terpenuhi, demikian pula dengan jurusan lama. Perlu kerja keras oleh pihak perpustakaan dalam memilih koleksi dan perlu pula kesadaran dari semua pihak untuk memajukan perpustakaan dari segi koleksi perpustakaan yang memadai 2) Meminta dengan hormat kepada pihak fakultas dan jurusan, agar tidak menumpuk jumlah mahasiswa yang ujian pada waktu menjelang validasi wisuda. Karena hal itu tentu saja membuat pelayanan upload skripsi dan pembuatan surat keterangan bebas pinjam di perpustakaan menjadi terkendala. 3) Bandwidth perpustakaan ditingkatkan, karena mahasiswa pada umumnya menggantungkan kepada perpustakaan dalam penelusuran informasi melalui wifi di perpustakaan

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/puas>
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiiah. 2013. *Perilaku konsumen: pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitian*. Yogyakarta : Andi.
- Fadhilatul Hamdani. 2011. "Kinerja Perpustakaan Utama UIN Jakarta Dengan Menggunakan Pendekatan *Balanced Scorecard*," Tesis Fakultas Ilmu Pengetahuan dan Budaya, Universitas Indonesia Depok.
- Fatmawati, Endang. 2012. *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUALTM*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol. VIII, No.1.
<https://jurnal.ugm.ac.id/bip/article/view/7725/5979>. Diunduh Kamis, 30 Juni 2022.
<https://pddikti.kemdikbud.go.id/data>
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*. PT Ikrar Mandiriabadi, Indonesia.
- Saleh Abdul Rahman. 1995. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Siregar, Syofian. 2013. *Statistik Parametrik*

Untuk Penelitian Kuantitatif.

Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis.*

Bandung: Alfabeta.

