

KAJIAN KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN PPIN – BATAN

Noer'Aida*, Irawan, R. Suhendani

Pusat Pengembangan Informatika Nuklir – BATAN serpong

ABSTRAK

KAJIAN KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN PPIN – BATAN. Tujuan dari kajian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di lingkungan BATAN terhadap layanan yang telah diberikan perpustakaan PPIN. Metode yang digunakan adalah deskriptif analitis dan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama. Populasi dalam kajian ini adalah pegawai BATAN yang sudah memanfaatkan layanan sirkulasi 440 orang, sedangkan yang dijadikan sampel 120 orang. Pengolahan data menggunakan Skala Likert. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil kepuasan pemustaka terhadap unsur pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan PPIN sebesar 3,515 dengan kategori puas. Sedangkan kepuasan pemustaka terhadap pelayanan teknis dan administratif sebesar 2,93 dengan kategori cukup puas. Diharapkan, hasil kajian ini dapat meningkatkan pelayanan secara keseluruhan dari penilaian puas menjadi sangat puas. Sedang pelayanan teknis dan administratif yang mendapat penilaian cukup puas dapat ditingkatkan menjadi puas atau bahkan sangat puas. Selain itu diperlukan adanya pemberdayaan pustakawan sebagai sumberdaya pengelola perpustakaan dalam melakukan tugas khususnya unsur pelayanan, membenahan sistem pengelolaan perpustakaan dengan menyeluruh dan dilaksanakan secara periodik agar diperoleh layanan yang optimal.

Kata kunci: kepuasan pemustaka, pelayanan perpustakaan, layanan sirkulasi, perpustakaan PPIN

ABSTRACT

A STUDY OF USERS' SATISFACTION WITH PPIN-BATAN LIBRARY SERVICES. The purpose of this study is to determine the level of user satisfaction with the services provided to the members of the library, especially among users from BATAN. The methods used were descriptive-analytical and quantitative methods with questionnaires as the main data collection tool. The population in this study was BATAN employees who had used the circulation service. The population size was 440 people, out of which 120 people were sampled. Data processing used a Likert Scale. From the data analysis performed, it was found that the element of user satisfaction with services provided by the PPIN Library was 3.515 which belonged to the "satisfied" category, whereas user satisfaction with technical and administrative services was 2.93 which was in the "adequately satisfied" category. It is expected that the results of this study can improve the quality of services from the level corresponding with "satisfied" user satisfaction to the level of "very satisfied", and technical and administrative services from "adequately satisfied" to "satisfied" or even "very satisfied". In addition, it is necessary to empower librarians as library resource managers in performing particular tasks the service element, and to revamp the library management system comprehensively and periodically, in order to obtain optimum service.

Keywords: users' satisfaction, library services, circulation services, PPIN library

PENDAHULUAN

Perpustakaan Pusat Pengembangan Informatika Nuklir (Perpustakaan PPIN) merupakan salah satu perpustakaan khusus yang ada di lingkungan Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN). Perpustakaan khusus instansi pemerintah adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga pemerintah yang menangani atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan materi perpustakaan /

* contact person: noerda@batan.go.id

informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pencapaian misi instansi induknya^[1].

Berdasarkan struktur organisasi BATAN, Bidang Dokumentasi dan Informasi Ilmiah di bawah atau dalam subordinat dari PPIN^[2], dan lebih dikenal sebagai Perpustakaan PPIN yang berlokasi di dalam Kawasan Puspiptek Serpong. Perpustakaan PPIN memiliki koleksi khusus yaitu: bidang ilmu pengetahuan dan teknologi nuklir dan memberikan layanan-layanan perpustakaan kepada pemustaka.

Dalam mendukung pemberian layanan prima terhadap pemustaka, perpustakaan PPIN harus menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai, baik dari segi sarana maupun prasarana guna kelancaran pelaksanaan kegiatan yang tersedia di perpustakaan, seperti: ruang baca yang nyaman, koleksi yang lengkap, serta akses ke internet yang mudah. Faktor utama dalam membangun perpustakaan adalah koleksi perpustakaan. Oleh karena itu, koleksi perpustakaan yang lengkap merupakan suatu kekuatan dan daya tarik paling utama bagi pemustaka. Layanan yang tersedia di perpustakaan dan kelancaran dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka merupakan proses menuju citra perpustakaan yang baik.

Menurut Kotler, kepuasan pemakai adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya^[3]. Apabila aktivitas ini terjadi pada sebuah perpustakaan, maka pemustaka akan merasa puas setelah menerima hasil kinerja pustakawan sesuai dengan atau bahkan melebihi dari harapan pustakawan tersebut. Sebaliknya, bila pemustaka merasa harapannya belum terpenuhi dari hasil kinerja tersebut, maka pemustaka akan merasa kecewa. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemustakanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan layanan yang berkualitas.

Kepuasan pemustaka merupakan faktor penting dalam menentukan pertumbuhan dan kemajuan perpustakaan, apabila pemustaka merasakan adanya kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka pemustaka tersebut cenderung akan menginformasikan dan mempromosikan kepada para pemustaka lainnya. Penyebarluasan informasi secara informal oleh pemustaka tersebut akan berdampak positif terhadap citra perpustakaan, dan pada akhirnya koleksi perpustakaan akan dimanfaatkan oleh banyak pemustaka atau masyarakat luas. Kepuasan pemustaka dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya pemustaka mengunjungi perpustakaan serta memanfaatkan layanan-layanan yang tersedia pada perpustakaan tersebut^[4].

Untuk mengetahui keterpakaian koleksi dan layanan yang dimiliki perpustakaan PPIN serta untuk mengetahui apakah Perpustakaan PPIN sudah dapat memenuhi

kebutuhan para pemustaka khususnya yang ada di lingkungan BATAN, maka dilakukan pengkajian tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan PPIN-BATAN. Melalui kajian kebutuhan pemustaka (*user studies*) dan kajian perilaku pemustaka (*user behavior studies*), perpustakaan diharapkan dapat memahami kebutuhan pemustaka dengan cara memenuhi kebutuhannya. Informasi tersebut sangat dibutuhkan oleh perpustakaan sebagai umpan balik (*feedback*) guna menyusun perencanaan, strategi kerja, dan desain sistem layanan perpustakaan sehingga benar-benar memenuhi harapan pemustaka. Sebagai sebuah perpustakaan yang berorientasi pada pemustaka mempunyai komitmen yang tinggi pada kualitas layanan, oleh karenanya perpustakaan harus pula melakukan kajian-kajian tersebut.

Tujuan dari kajian ini akan untuk mengetahui "sejauh mana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan PPIN kepada anggota perpustakaan, khususnya para pegawai BATAN". Adapun manfaat dari kajian ini bagi pemustaka agar perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan untuk memberi kepuasan kepada pemustaka. Sedang bagi pustakawan dapat dijadikan dasar sebagai bahan masukan dalam: menentukan pengembangan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka; meningkatkan kualitas layanan kepada para pemustaka; serta bahan evaluasi guna memperbaiki sikap pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Metode Penelitian

Kajian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat pengumpul data utama / primer. Perolehan data menggunakan metode deskriptif yaitu pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.

Populasi dalam kajian ini adalah pegawai BATAN yang ada di lingkungan Kantor Pusat, Pasat Jumat, dan Serpong yang sudah memanfaatkan layanan sikulasi yang tersedia di Perpustakaan PPIN. Sedangkan yang dijadikan sampel adalah pegawai BATAN yang ada pada tiga lokasi tersebut dan pernah peminjaman bahan perpustakaan di Perpustakaan PPIN dan melakukan pengisian kuesioner melalui program Sistem Informasi Tata Persuratan (SITP) BATAN serta yang mengembalikan melalui *e-mail* / faksimili.

Penyelenggaraan pengkajian dilakukan secara bertahap diawali dengan penyebaran kuesioner ke berbagai unit kerja di lingkungan BATAN yang menjadi fokus kajian,

dilanjutkan dengan tahapan pengumpulan data, mengolah dan menganalisis data serta pembuatan laporan yang dimulai dari pertengahan bulan Januari sampai dengan bulan Agustus 2013.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden dalam hal ini adalah seluruh pegawai BATAN sebagai anggota perpustakaan yang memanfaatkan layanan sikulasi (meminjam dan mengembalikan bahan perpustakaan berupa Buku).

Kuesioner dalam penelitian ini mencakup 28 butir pernyataan, yang terdiri atas 25 pertanyaan tertutup dan 3 pertanyaan terbuka. Dalam kuesioner ini, responden diminta untuk menentukan beberapa unsur, yaitu: (1). kemampuan petugas pelayanan, (2). kecepatan pelayanan, (3). kesopanan dan keramahan petugas, (4). kenyamanan lingkungan, (5). persyaratan pelayanan teknis dan administratif dengan menggunakan bobot skala penilaian angka 1 sampai dengan 5. Kelima unsur layanan yang dikaji dalam kuesioner tersebut merupakan bagian dari 14 (empat belas) unsur layanan yang tertuang dalam Peraturan Kepala BATAN No. 186/KA/IX/2012 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan BATAN^[5]. Selain menjawab 25 butir pernyataan tertutup, responden juga diminta untuk menjawab 3 butir pernyataan terbuka tentang judul jurnal, dan subjek bahan puspustakaan yang digunakan serta berupa saran-saran yang ingin disampaikan berkaitan dengan layanan perpustakaan di Perpustakaan PPIN. Data-data ini sangat bermanfaat untuk melengkapi informasi guna menunjang analisis dalam pembahasan pengkajian ini.

Seluruh data primer dari hasil kuesioner dikelompokkan dengan menggunakan lima klasifikasi / kategori berdasarkan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat atau persepsi responden dalam suatu pengkajian. Menurut Singarimbun jawaban-jawaban atas pernyataan yang diberikan kepada responden dalam skala Likert akan diberikan bobot atau skor dengan angka 1 sampai dengan 5, dengan deskripsi penilaian sebagai berikut:^[6]

Pernyataan Penilaian	Bobot Penilaian
Sangat Puas	4,24 – 5,04
Puas	3,43 – 4,23
Cukup Puas	2,62 – 3,42
Tidak Puas	1,81 – 2,61
Sangat Tidak Puas	1,00 – 1,80

Rentang bobot penilaian tersebut di atas ditetapkan dalam menganalisis data untuk mengartikan rata-rata sebagai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang tersedia di perpustakaan PPIN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran atau pendistribusian kuesioner tentang kajian kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan PPIN-BATAN dilakukan melalui Nota Dinas Kepala Pusat Pengembangan Informatika Nuklir No. 046/IF 01/PIN.4/2013 tertanggal 14 Januari 2013 kepada pemustaka dari 16 unit kerja berada di lingkungan BATAN yang telah menjadi anggota perpustakaan dan sudah pernah meminjam bahan perpustakaan berupa bahan perpustakaan buku di Perpustakaan PPIN.

Kuesioner layanan perpustakaan dikirim ke 154 responden yang tersebar di 16 unit kerja di lingkungan BATAN dari populasi pengkajian ini adalah anggota perpustakaan sebanyak 440 orang. Responden yang mengembalikan kuesioner sebanyak 120 responden yang berasal dari 14 unit kerja, yang terdiri atas 11 unit kerja berasal dari BATAN Serpong dan 3 unit kerja dari BATAN Pasar Jumat. Adapun 2 unit kerja yang tidak mengisi / mengembalikan kuesioner berasal dari unit kerja berlokasi di BATAN Kantor Pusat dan unit kerja berlokasi di BATAN Bandung.

A. Analisis Hasil Kuesioner Pertanyaan Tertutup

Analisis Biodata Responden

Karakteristik atau identitas responden yang diambil dalam pengkajian ini meliputi:

Unit kerja responden, yaitu: PPIN 19 orang, diikuti responden dari PRPN 11 orang, PTBIN 11 orang, PTBN 10 orang, PTLR 10 orang, PKTN 10 orang, PRSG 9 orang, PSJMN 8 orang, PPEN 8 orang, PTRKN, PTKMR dan PPR 7 orang, PDL 2 orang, dan PATIR 1 orang. Hasil tersebut menggambarkan bahwa responden dari unit-unit kerja yang berlokasi dekat dengan perpustakaan paling banyak mengakses perpustakaan.

Jabatan responden, yang banyak mengakses perpustakaan adalah pejabat fungsional peneliti 41 orang, diikuti oleh pejabat struktural 18 orang, fungsional umum 14 orang, fungsional pranata nuklir 13 orang, fungsional perekayasa 10 orang; pranata komputer 8 orang, administrasi kepegawaian 6 orang, pengawas radiasi 3 orang, dan arsiparis, auditor sistem manajemen, *nuclear security*, pengamanan, perumus standard, teknik litkayasa dan verifikator keuangan masing-masing 1 orang. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa keberadaan perpustakaan memberi dukungan besar bagi jenis jabatan

fungsional peneliti untuk melakukan kegiatan mengakses ke sumber-sumber informasi, karena fungsional peneliti membutuhkan informasi yang banyak guna mendukung kegiatan penelitiannya.

Tingkat pendidikan responden, yaitu Sarjana Strata I (S1) 45 orang, Sarjana Strata II (S2) 45 orang, Diploma III (D3) 12 orang, Sarjana Strata III (S3) 7 orang, Diploma IV (D4) dan SMA masing-masing 1 orang. Hasil pengkajian ini memberikan gambaran bahwa komposisi sumber daya manusia di BATAN didominasi oleh Sarjana Strata I (S1).

Masa kerja responden, dikelompokkan dalam kategori masa kerja seperti: 2 – 10 tahun, 11 – 20 tahun, 21 – 30 tahun, dan 31 – 40 tahun. Responden terbanyak adalah 95 orang mempunyai masa kerja antara 21 - 30 tahun, diikuti 2-10 tahun sebanyak 10 orang, 11-20 tahun sebanyak 8 orang dan responden terendah yaitu 6 orang mempunyai masa kerja antara 31 - 40 tahun.

Frekuensi Kunjungan

Frekuensi atau intensitas kunjungan responden ke perpustakaan PPIN-BATAN dibagi menjadi beberapa kategori jawaban. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui dengan pasti keberadaan dan lokasi perpustakaan PPIN. Adapun pembagian kategori jawaban dimulai dengan tidak pernah, 4-10 kali sebulan, 2 kali sebulan, 1 kali sebulan, 1-2 kali setahun, tidak tentu, dan bila perlu.

Adapun Frekuensi kunjungan ke perpustakaan dalam 1 (satu) bulan terakhir yang berkunjung ke perpustakaan adalah dengan kategori jawaban tidak tentu sebanyak 64 orang, 1 kali sebulan adalah 22 orang, 4-20 kali sebulan sebanyak 12 orang, 2 kali sebulan 7 orang, 1-2 kali setahun 7 orang dan tidak pernah 5 orang, dan responden yang menganggap bila perlu saja berkunjung ke perpustakaan menempati posisi paling sedikit, yaitu sebanyak 3 orang.

Bidang studi, keahlian atau kepakaran responden terdiri atas 72 bidang studi. Urutan tiga besar teratas dari keahlian responden, yaitu: responden yang mempunyai bidang studi atau keahlian teknik kimia dan teknik elektro adalah masing-masing 7 orang, diikuti oleh responden yang mempunyai bidang kimia dan komputer adalah masing-masing 6 orang, dan responden yang mempunyai keahlian fisika dan teknik mesin adalah masing-masing 5 orang.

Analisis Persepsi Responden

a. Unsur Pelayanan

Hasil pengolahan data dari kuesioner berdasarkan 5 unsur pelayanan pada perpustakaan PPIN dapat dilihat pada tabel 1. Pada unsur kesopanan dan keramahan petugas memiliki nilai rata-rata paling tinggi. Unsur berikutnya yang memiliki nilai rata-rata tinggi adalah unsur kenyamanan lingkungan dan unsur kenyamanan lingkungan, sedangkan unsur yang memiliki nilai rata-rata terendah adalah persyaratan pelayanan: teknis dan administratif.

Tabel 1. Persepsi responden berdasarkan 5 unsur pelayanan

No.	Unsur	Rata-rata setiap unsur
I	Kesopanan dan keramahan petugas	3,65
II	Kenyamanan lingkungan	3,57
III	Kecepatan pelayanan	3,57
IV	Kemampuan petugas pelayanan	3,42
V	Persyaratan pelayanan: teknis dan administratif	2,93
Skor rata-rata komulatif		3,43

b. Unsur Persepsi Perilaku

Persepsi responden terhadap unsur kesopanan dan keramahan petugas terdiri atas 3 sub unsur seperti yang terlihat pada tabel 2. Persepsi responden yang paling rendah adalah memberi perhatian kepada pengguna, sehingga petugas perpustakaan harus meningkatkan pengetahuan dan perhatian untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sedangkan persepsi ramah dan sopan serta selalu membantu pengguna memiliki nilai persepsi yang baik, namun untuk memberikan pelayanan yang prima harus ditingkatkan menjadi sangat baik bahkan secara bertahap menjadi sangat baik sekali.

Tabel 2. Persepsi responden berdasarkan unsur kesopanan dan keramahan petugas

No.	Sub Unsur	Rata-rata setiap variabel
1	Selalu membantu pengguna	3,79
2	Ramah dan sopan	3,78
3	Selalu memberikan perhatian kepada pengguna	3,39
Skor rata-rata		3,65

c. Unsur Kenyamanan Lingkungan

Pada persepsi responden terhadap unsur kenyamanan lingkungan terdiri atas 4 sub unsur seperti terlihat pada tabel 3. Persepsi yang paling rendah adalah pencahayaan ruangan diikuti penataan koleksi yang tertata tidak baik sehingga petugas perpustakaan hendaknya membenahi tata letak koleksi dan pencahayaan. Kenyamanan untuk belajar memiliki nilai baik, tetapi untuk menarik pengunjung lebih banyak harus ditingkatkan menjadi sangat baik dan secara bertahap meningkat menjadi sangat baik sekali. Sedangkan lokasi perpustakaan yang mudah dijangkau memiliki nilai tertinggi khususnya bagi pemustaka yang satu gedung dengan lokasi perpustakaan, dan kawasan Serpong. Namun untuk menjadi lebih ideal dan mudah dijangkau pula oleh masyarakat ilmiah dan pemustaka lain di luar instansi BATAN perlu ditinjau ulang karena ditentukan oleh kebijakan dari pemimpin induk instansi bernaung.

Tabel 3. Persepsi responden berdasarkan unsur kenyamanan lingkungan

No.	Sub Unsur	Rata-rata setiap variabel
1	Lokasi yang mudah dijangkau	3,99
2	Kenyamanan tempat untuk belajar	3,59
3	Penataan koleksi tertata baik	3,37
4	Pencahayaan ruangan	3,34
Skor rata-rata		3,57

d. Unsur Pelayanan Teknis dan Administratif

Persepsi responden terhadap unsur kemampuan petugas pelayanan adalah petugas mengerti kebutuhan pemustaka memiliki nilai cukup baik, namun tetap perlu ditingkatkan pengetahuan petugas pelayanan.

Pada persepsi unsur pelayanan teknis dan administratif terdiri dari 3 sub unsur seperti terlihat pada tabel 4. Persepsi responden tertinggi terhadap sub unsur koleksi relevan, sedangkan kemutakhiran dan kelengkapan koleksi dinilai responden masing kurang sehingga menjadi masukan untuk pengembangan koleksi di perpustakaan.

Tabel 4. Persepsi responden berdasarkan unsur pelayanan teknis dan administratif

No.	Sub Unsur	Rata-rata setiap variabel
1	Koleksi saat ini relevan	3,19
2	Koleksi saat ini mutakhir	2,81
3	Koleksi saat ini sudah lengkap	2,79
Skor rata-rata		2,93

Analisis Kebutuhan Responden

a. Tujuan Kunjungan Responden ke Perpustakaan

Keperluan atau tujuan pemustaka datang ke perpustakaan dan responden dapat menjawab lebih dari satu jawaban. Jawaban tertinggi adalah meminjam, mengembalikan dan memperpanjang buku sebanyak 72 orang, diikuti dengan membaca buku 53 orang, membaca jurnal 34 orang, belajar 21 orang, browsing internet 10 orang, menelusur melalui CD-ROM 6 orang, mencari buku referensi 3 orang, mencari data dan prosiding masing-masing 2 orang, bertemu teman-teman 3 orang dan dinas 2 dan jawaban terendah adalah berkunjung ke perpustakaan untuk menghadiri rapat sebanyak 1 orang. Jawaban responden dengan frekuensi yang paling kecil juga layak diperhatikan agar dapat mengakomodir fasilitas yang memadai sehingga pemustaka tertarik untuk lebih sering berkunjung ke perpustakaan.

b. Cara Responden Mencari Informasi

Berbagai cara responden mencari informasi yang dibutuhkan di perpustakaan diperoleh jumlah responden mendapatkan informasi dengan mencari sendiri sebanyak 60 orang, diikuti dengan cara bertanya kepada petugas perpustakaan sebanyak 41 orang, menggunakan petunjuk 16 orang, sedangkan jawaban terendah yaitu masing-masing 1 orang yang menggunakan sistem perpustakaan melalui nomor klasifikasi, mencari melalui perpustakaan digital (*Digital Library*) dan bertanya kepada pengunjung lain.

c. Jenis Bahan Perpustakaan yang digunakan Responden

Jenis koleksi perpustakaan yang sering digunakan pemustaka diperoleh 12 jenis koleksi perpustakaan yang digunakan responden, dan 5 jenis koleksi perpustakaan tertinggi yang digunakan pemustaka adalah buku teks sebanyak 70 orang, jurnal atau majalah 62 orang, *handbook* 50 orang, jurnal *on-line* 35 orang dan buku *on-line* 20 orang. Sedangkan jawaban lain walaupun sedikit tetap perlu diperhatikan terutama untuk pengembangan koleksi di perpustakaan yaitu CD-ROM 5 orang, standard 3 orang, safety series 2 orang, dan paten, nuclear security series, prosiding, ICRP masing-masing 1 orang.

Responden ditanya tentang partisipasi mengikuti pelatihan yang pernah diadakan oleh perpustakaan, dan diperoleh jawaban bahwa responden yang pernah mengikuti pelatihan sebanyak 30% responden, dan yang menjawab belum pernah sebanyak 70% responden. Sedangkan responden yang pernah memberikan saran dan kritik untuk perbaikan layanan perpustakaan sebesar 19% yang sudah pernah mengikuti pelatihan dan 81% belum pernah.

B. Analisis Hasil Kuesioner Pertanyaan Terbuka

Terdapat 3 (tiga) pertanyaan terbuka yang diajukan kepada responden yaitu tentang jurnal dan subjek atau masalah yang sering digunakan serta saran dan usulan untuk kemajuan layanan perpustakaan di Perpustakaan PPIN.

Informasi tentang jurnal atau terbitan berseri yang sering digunakan sebanyak 75 judul dari 88 responden yang menjawab. Jenis jurnal yang paling banyak digunakan/dibutuhkan adalah *Safety Series*, Elsevier, IEEE, *Journal of Nuclear Medicine* dan *Jurnal Material*.

Subjek atau masalah yang sering dibutuhkan responden adalah *material science* merupakan pilihan subjek tertinggi responden, diikuti instrumentasi nuklir, dan proteksi radiasi, dan subjek lainnya.

Saran dan usulan yang diberikan responden melalui kuesioner pertanyaan terbuka dikelompokkan berdasarkan kategori sesuai dengan 5 unsur pelayanan yang dikaji dalam kuesioner agar lebih mudah untuk memahami, seperti: (1) kesopanan dan keramahan petugas, (2) kenyamanan lingkungan (seperti: penataan koleksi, pencahayaan ruangan, dan kenyamanan tempat belajar), (3) kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, (4) persyaratan pelayanan: teknis dan administratif (seperti: koleksi yang kelengkapan, (5) kemutakhiran koleksi, relevansi koleksi, dan fasilitas dan pendidikan pemakai.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dibahas sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan pemustaka terhadap ke-4 unsur pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan PPIN yaitu terhadap kesopanan dan keramahan petugas Perpustakaan, kenyamanan lingkungan Perpustakaan, kecepatan layanan petugas Perpustakaan, dan kemampuan petugas layanan perpustakaan adalah sebesar 3,515 dengan kategori puas.
2. Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan teknis dan administratif dari Perpustakaan PPIN adalah sebesar 2,930 dengan kategori cukup puas.
3. Diperoleh sejumlah 131 saran dan usulan dari responden yang dapat dikelompokkan sesuai dengan 5 unsur layanan serta terdapat saran / usulan lain yang berkaitan dengan adanya fasilitas penunjang dan pendidikan pemakai.

Saran

Dari kesimpulan di atas, maka dapat diajukan saran, sebagai berikut:

1. Peningkatan terhadap unsur pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh Perpustakaan PPIN dari penilaian puas dapat ditingkatkan menjadi sangat puas. Sedang pelayanan teknis dan administratif yang mendapat penilaian cukup puas agar dapat ditingkatkan menjadi cukup puas atau bahkan menjadi sangat puas.
2. Diperlukan adanya pemberdayaan pustakawan sebagai sumberdaya pengelola perpustakaan dalam melakukan tugas khususnya unsur pelayanan, mengingat tugas tersebut berkaitan langsung dengan pemustaka/pengguna perpustakaan. Penilaian pemustaka terhadap kinerja pustakawan akan berdampak pada *image* perpustakaan secara keseluruhan.
3. Diperlukan adanya pembenahan dalam sistem pengelolaan perpustakaan secara periodik dan berkelanjutan agar sarana dan prasarana layanan yang ada di perpustakaan PPIN benar-benar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara optimal, seperti: penataan dan kerapihan koleksi, kenyamanan lingkungan, dan pencahayaan ruangan

DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Standardisasi Nasional, SNI 7496:2009, *Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah*.
2. BATAN, Peraturan Kepala BATAN No.392/KA/XI/2005, tentang Organisasi dan Tata Kerja BATAN.
3. Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran Jilid I*, Jakarta: PT Prenhallindo.
4. Sulistyio-Basuki, 1992, *Teknik dan Jasa Dokumentasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
5. BATAN, Peraturan Kepala BATAN No. 186/KA/IX/2012 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan BATAN.
6. Singarimbun, Maria dan Effendi, Sofian, 1989, *Metode Penelitian Survai*, Jakarta: LP3ES.