

## ANALISIS KEPUASAN PEMANFAATAN FASILITAS PERPUSTAKAAN KOTA MAGELANG

Daffa Hilmy Rizqullah<sup>1)</sup>, Niken Orisa Putri<sup>2)</sup>, Diva Dewi Puspitasari<sup>3)</sup>, Fiti Nur Aisah<sup>4)</sup>,  
Joko Tri Nugraha<sup>5)</sup>

Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Tidar

### Correspondence

Email: nikenorisa@gmail.com

No. Telp: 08886529062

Submitted: 27 May 2024

Accepted: 6 June 2024

Published: 7 June 2024

### ABSTRACT

Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan umum Kota Magelang, dengan fokus pada pengunjung aktif. Inovasi fasilitas perpustakaan diadaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, termasuk ruang layanan anak, layanan perpustakaan keliling, layanan Audio Tuna Netra, ruangan referensi, layanan internet, WiFi, koleksi buku, dan mushola. Metode penelitian kuantitatif deskriptif dan kuantitatif survey dengan tujuan memberikan gambaran dan mendeskripsikan data yang ada dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama, yang memakai 88 sampel. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan, fasilitas, dan kemudahan akses informasi di perpustakaan. Meskipun beberapa aspek mungkin masih memiliki ruang untuk peningkatan, keseluruhan pengunjung menyatakan kepuasan yang signifikan. Hal ini menegaskan pentingnya perpustakaan sebagai sumber daya penting dalam mendukung pendidikan dan akses informasi masyarakat. Implikasi dari penelitian ini menyoroti perlunya pengembangan terus-menerus fasilitas dan pelayanan perpustakaan untuk memenuhi tuntutan masyarakat yang terus berkembang.

**Kata kunci:** Perpustakaan; Fasilitas; Kepuasan.

### Pendahuluan

Berbagai penelitian telah mengeksplorasi kepuasan layanan perpustakaan, dengan fokus pada kepuasan pengguna. Pengguna secara umum puas dengan layanan perpustakaan, namun perlu mengidentifikasi area tertentu untuk ditingkatkan, seperti kemudahan akses ke koleksi dan layanan staf (Kamaludin, 2015). Perlunya penilaian dan perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam konteks lingkungan belajar yang fleksibel (Mendoza, 2024). Pentingnya kepuasan pelanggan sebagai aspek inti dari layanan perpustakaan modern, menekankan perlunya pendekatan yang berfokus pada pembaca dan evaluasi berkelanjutan (Hui-wen, 2004). Perpustakaan merupakan sebuah organisasi yang selalu berkembang (Ranganathan, 2008). Dengan demikian, perpustakaan adalah sebuah lembaga yang harus terus berkembang. Seperti halnya dengan perpustakaan umum lainnya, perpustakaan umum kota Magelang sebagai bentuk layanan dan fasilitas publik bagi para pustakawan maupun seluruh warga di kota Magelang juga melakukan sebuah inovasi guna memenuhi kebutuhan seiring dengan perkembangan zaman. Menurut Peraturan Nasional Nomor 8 tahun 2017, tentang standar nasional perpustakaan kabupaten/kota mencakup standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan perpustakaan, dan standar pengelolaan daerah.

Pelanggan perpustakaan akan merasa puas jika harapan mereka terhadap kualitas layanan perpustakaan terpenuhi atau terlampaui (Rahayuningsih, 2015). Survei Kepuasan Masyarakat merupakan bagian dari evaluasi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public secara berkelanjutan sebagaimana yang diamanatkan dalam UU Pelayanan Publik (Nugraha, 2023). Perpustakaan dapat diberikan penilaian baik atau buruk tergantung dari pelayanan yang diberikan memadai atau tidak. Kepuasan pengguna terhadap layanan menunjukkan bahwa perpustakaan berhasil menawarkan layanan berkualitas tinggi (Mohindra & Kumar, 2015). Lebih lanjut, (Patil & Sawant, 2017) mendefinisikan "layanan

berkualitas" sebagai layanan yang memenuhi harapan dan persepsi konsumen, yang menyiratkan bahwa layanan perpustakaan yang unggul juga demikian. Pada setiap proses layanan harus disesuaikan dengan standar yang berlaku Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, (Pemerintah Indonesia, 2007) mencantumkan persyaratan layanan perpustakaan sebagai berikut: (1) Setiap perpustakaan mengikuti standar nasional perpustakaan untuk menjamin layanan yang diberikan secara prima; (2) Setiap perpustakaan meningkatkan layanan sesuai dengan perkembangan layanan perpustakaan; dan (3) Setiap perpustakaan mengikuti proses yang sesuai dengan standar layanan perpustakaan. perpustakaan memodifikasi layanannya agar tetap mengikuti perkembangan teknologi.

Namun seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi serta meningkatnya akan kebutuhan penggunanya, sehingga dari tahun ke tahun perpustakaan umum kota Magelang meningkatkan inovasi pada beberapa fasilitas yang ada di dalamnya guna menunjang kebutuhan masyarakat. Diantaranya yaitu ruang layanan anak, layanan perpustakaan keliling, layanan Audio Tuna Netra, ruangan referensi, layanan internet dan WiFi dan berbagai koleksi buku maupun bahan bacaan lainnya serta penyediaan tempat ibadah seperti mushola. Dengan memaksimalkan pelayanan tersebut diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengunjungnya.

Lima aspek kualitas jasa yang menjadi tolak ukur untuk menilai kepuasan pelanggan, menurut Parasuraman (Lupiyoadi, 2001). Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut: 1) Tangibles, atau bukti fisik, adalah sarana perusahaan dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak luar. Fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan teknologi yang dipergunakan pada fasilitas tersebut, serta penampilan pemberi jasa secara keseluruhan, semua berfungsi sebagai bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. teknologi dan perlengkapan yang dipergunakan, serta bagaimana penampilan petugas. 2) Reability Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk secara tepat dan konsisten memberikan layanan seperti yang telah disepakati. Kinerja harus memenuhi harapan klien, termasuk tepat waktu, melayani setiap pelanggan dengan tingkat kepedulian yang sama tanpa kesalahan, bertindak dengan penuh kasih sayang, dan menyelesaikan tugas dengan tingkat akurasi yang tinggi; 3) Responsiveness kemampuan beradaptasi, atau responsif berarti memiliki sistem distribusi informasi yang jelas, cepat tanggap, dan memberikan layanan yang akurat kepada pelanggan. Pelanggan yang dibiarkan menunggu tanpa alasan yang jelas akan menunjukkan kualitas layanan yang buruk. 4) Assurance, juga dikenal sebagai jaminan dan kepastian, mengacu pada keahlian, sopan santun, dan kemampuan anggota staf untuk menumbuhkan kepercayaan klien terhadap organisasi. terdiri dari berbagai bagian, seperti kompetensi, keamanan, komunikasi, dapat dipercaya, dan kesopanan. 5) Emphaty, mengetahui kebutuhan klien anda akan membantu anda memberikan layanan yang tulus dan individual kepada mereka. Dimana perusahaan dituntut untuk mengetahui dan memahami klien mereka, menyadari tuntutan mereka, dan menyediakan jam kerja yang nyaman bagi klien.

Walaupun begitu, dengan kehadiran berbagai macam fasilitas yang menunjang dan mendukung tersebut apakah benar-benar bisa membantu pustakawan maupun pemustakanya. Sering kali hadirnya berbagai macam kecanggihan teknologi informasi ini diawalnya memang diciptakan maupun disiapkan untuk memudahkan bagi penggunanya, tetapi pada kenyataannya tidak semua dapat menggunakan fasilitas ini. Berbagai alasannya seperti layanan tidak bisa digunakan, prosedur penggunaan yang rumit, maupun sistem yang sering kali eror dan tidak akurat sehingga rasanya akan percuma saja bila disediakan ada namun tidak dapat memenuhi kebutuhan pengunjungnya. Oleh karena itu lewat penelitian ini diharapkan mampu menguji kembali dan meninjau apakah layanan dan fasilitas yang ada di perpustakaan kota Magelang bisa memuaskan pelanggannya. Terutama bagi para pengunjung aktif. Dalam Instrumen penelitian ini menggunakan skala Likert, yaitu suatu metode untuk menilai sikap, keyakinan, dan persepsi tentang kejadian atau suatu gejala sosial yang dimiliki oleh seseorang atau sekelompok orang (Riduwan, 2012). Penggunaan skala Likert sangat masuk akal dalam

penelitian ini karena ingin mengetahui kepuasan pengguna. Tabel frekuensi dan pengolahan statistik deskriptif digunakan untuk memberikan analisis deskriptif dari setiap indikator setelah data terkumpul.

### Metode Penelitian

Penelitian yang diambil penulis kali ini mengenai Analisis Tingkat Pemanfaatan Fasilitas Perpustakaan Kota Magelang yang bertujuan untuk mencapai beberapa hal, yaitu memahami kebutuhan informasi dan layanan yang dibutuhkan oleh pengguna, mengevaluasi koleksi serta layanan peminjaman dan referensi buku yang ada di perpustakaan, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat Kota Magelang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Bersifat kuantitatif deskriptif dan kuantitatif survey dengan tujuan memberikan gambaran dan mendeskripsikan data yang ada, karena data yang dikumpulkan dalam bentuk angka dan pengolahan yang dilakukan menggunakan teknik statistik (Sugiyono, 2013). Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivism (Sugiyono, 2017). Digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu dan mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian yang mencakup analisis kuantitatif dan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Penulis memilih lokasi penelitian di perpustakaan Kota Magelang yaitu untuk mengetahui tingkat pemanfaatan dari fasilitas yang diberikan dengan adanya perpustakaan kota, selain itu juga untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pengunjung perpustakaan. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Magelang. Karena jumlah populasi Kota Magelang banyak maka penelitian ini menggunakan populasi dari pengunjung perpustakaan per harinya yang diambil dari sumber [datago.magelangkota.go.id](http://datago.magelangkota.go.id) yang menampilkan jumlah pengunjung setiap bulannya. Dan diperoleh jumlah populasi pengunjung per harinya sebanyak 764 orang. Dengan bantuan penghitungan sampel menggunakan rumus Slovin dengan presentase kesalahan 10%, diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 88 sampel. Pengambilan sampel ini menggunakan teknik probability sampling yang dimana pemilihan samplingnya dilakukan secara bebas dalam artian semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi pemilih.

Penulis menggunakan metode kuesioner, yakni teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014: 199). Untuk menghitung validitas dari masing-masing butir pertanyaan yang ada dalam setiap instrumen penelitian ialah dengan menghitung validitas isi dengan uji ahli. Validitas isi yaitu suatu keakuratan pengukuran berdasarkan isi instrument dan memastikan bahwa item skala yang digunakan sepenuhnya menangkap isi gagasan (Azwar, 2015). Angket itu kemudian dikonsultasikan kepada ahli untuk mendapat saran atau masukan, ahli yang dimaksud adalah pembimbing.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik tabulasi. Penyusunan data menggunakan format tabel. Data mudah dipahami dan dievaluasi dalam sebuah tabel karena baris dan kolomnya tersusun rapi dan konsisten. Ketelitian diperlukan pada saat proses tabulasi untuk menghindari kesalahan. Tabel pemindahan, merupakan tabel yang menjadi tempat memindahkan kode-kode yang ditunjukkan dari kuisisioner atau catatan observasi (Sugiyono, 2015).

### Hasil dan Pembahasan

Data yang dihasilkan dari penelitian kuantitatif ini berbentuk angka. Perangkat lunak SPSS digunakan untuk menganalisis data yang dikumpulkan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa puas pengguna dengan layanan perpustakaan, seperti koleksi, akses informasi, layanan staf, dan fasilitas yang tersedia. Dari tujuan tersebut data dikumpulkan

melalui kuesioner berdasarkan tanggapan sebanyak 88 responden yang pernah mengunjungi perpustakaan Kota Magelang. Masyarakat Kota Magelang menjadi responden yang dituju. Penyebaran kuisisioner dilakukan menggunakan teknik *probability sampling* dimana pemilihan sampling dilakukan secara bebas membuat semua anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi pemilih. Penelitian ini menggunakan 4 variabel independen yang terdiri dari, kepuasan, kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kebermanfaatn.

Tabel 1. Umur					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	17	4	4,5	4,5	4,5
	18	19	21,6	21,6	26,1
	19	36	40,9	40,9	67,0
	20	14	15,9	15,9	83,0
	21	3	3,4	3,4	86,4
	22	4	4,5	4,5	90,9
	23	4	4,5	4,5	95,5
	24	3	3,4	3,4	98,9
	26	1	1,1	1,1	100,0
TOTAL		88	100.0	100.0	

Tabel 1. Usia Pengunjung Perpustakaan

Dari hasil survey diatas dapat dilihat bahwa umur terbanyak pengunjung Perpustakaan Kota Magelang adalah umur 19 tahun dengan persentase 40,9% yang menunjukkan bahwa rata-rata pengunjung didominasi oleh pelajar atau mahasiswa yang ada di Kota Magelang.

Tabel 2. Intensitas Mengunjungi					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Cukup Sering	25	28,3	28,3	28,4
	Jarang	46	52,3	52,3	80,7
	Sangat Sering	4	4,5	4,5	85,2
	Sering	10	11,4	11,4	96,6
	Tidak Pernah	3	3,4	3,4	100,0
	TOTAL	88	100.0	100.0	

Table 2. Jumlah Data Pertanyaan Nomor 1

Berdasarkan jawaban responden mengenai intensitas kedatangan ke Perpustakaan Kota Magelang dari data di atas, menunjukkan persentase terbanyak adalah 52,3% pada pilihan jarang dengan jumlah 46 pemilih. Hal ini berarti masih banyak masyarakat di Kota Magelang yang masih belum rutin mendatangi Perpustakaan Kota setiap harinya, yang mungkin hanya datang sesekali, atau beberapa kali saja.

Tabel 3. Kegiatan yang Dilakukan					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Membaca Buku	8	9,1	9,1	9,1
	Mencari Informasi	37	42,0	42,0	51,1
	Belajar	19	21,6	21,6	72,7
	Mengadakan Pertemuan	2	2,3	2,3	75,0
	Mengerjakan Tugas	22	25,0	25,0	100,0
	TOTAL	88	100.0	100.0	

Table 3. Jumlah Data Pertanyaan Nomor 2

Hasil survey menunjukkan bahwa rata-rata responden mengunjungi Perpustakaan Kota Magelang untuk mencari informasi. Dari table diatas menunjukkan persentase terbanyak pada pilihan ini sebesar 42,0% dengan jumlah 37 responden yang memilih kegiatan mencari informasi sebagai salah satu kegiatan yang sering dilakukannya.

Tabel 4. Penilaian Perpustakaan					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Cukup Puas	31	35,2	35,2	35,2
	Kurang Puas	2	2,3	2,3	37,5
	Puas	38	43,2	43,2	80,7
	Sangat Puas	17	19,3	19,3	100,0
	TOTAL	88	100.0	100.0	

Table 4. Jumlah Data Pertanyaan Nomor 3

Berdasarkan jawaban dari responden melalui survey mengenai penilaian Perpustakaan Kota Magelang ini menunjukkan persentase terbanyak adalah 43,2% pada pilihan puas dengan jumlah responden sebanyak 38 responden. Dan juga 17 responden merasa sangat puas yang artinya bahwa 62,5% merasa setuju bahwa pelayanan di perpustakaan sudah baik.

Tabel 5. Kelengkapan Koleksi					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Cukup Lengkap	37	42,0	42,0	42,0
	Kurang Lengkap	8	9,1	9,1	51,1
	Lengkap	34	38,6	38,6	89,8
	Sangat Lengkap	9	10,2	10,2	100,0
	TOTAL	88	100.0	100.0	

Table 5. Jumlah Data Pertanyaan Nomor 4

Fasilitas yang lengkap dapat berdampak pada seberapa baik sebuah perpustakaan memberikan layanan. Oleh karena itu, fasilitas perpustakaan harus direncanakan, ditata dengan baik, dan mendukung layanan, tujuan, visi, dan misi perpustakaan agar perpustakaan dapat membantu dan menyenangkan bagi pemustaka (Iskandar, 2016: 38). Kelengkapan koleksi dalam hal ini termasuk kedalam kelengkapan fasilitas juga yang menjadi salah satu hal yang penting di perpustakaan. Dalam hal ini menurut hasil data survey responden diatas fasilitas kelengkapan buku di Perpustakaan Kota menunjukkan persentase nilai terbanyak yaitu 38,6% pada pilihan lengkap dengan jumlah 34 responden. Hal ini berarti rata-rata responden mengaku puas dengan fasilitas kelengkapan buku yang tersedia.

Tabel 6. Kepuasan Layanan					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Cukup Puas	30	34,1	34,1	34,1
	Kurang Puas	4	4,5	4,5	38,6
	Puas	37	42,2	42,0	80,7
	Sangat Puas	17	19,3	19,3	100,0
	TOTAL	88	100,0	100,0	

Table 6. Jumlah Data Pertanyaan Nomor 5

Berdasarkan jawaban dari responden melalui survey mengenai kepuasan pelayanan Perpustakaan Kota Magelang ini menunjukkan presentase nilai terbanyak yaitu 42,2% dengan jumlah responden 37 pemilih. Hal ini berarti berdasarkan tabel kategori diatas rata-rata responden menyatakan Puas dengan pelayanan Perpustakaan Kota Magelang ditunjukkan. Dari hasil survey kategori kepuasan ini perpustakaan berhasil memberi kepuasan kepada pelanggan walau beberapa masih menyatakan adanya kekurangan akan tetapi rata-rata menunjukkan mereka puas, maka dapat diambil kesimpulan, Perpustakaan Kota Magelang berhasil memenuhi kepuasan pelayanan kepada pengunjungnya.

Tabel 7. Kemudahan Mengakses Informasi					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Cukup Mudah	38	43,2	43,2	43,2
	Mudah	32	36,4	36,4	79,5
	Sangat Mudah	16	18,2	18,2	97,7
	Sulit	2	2,3	2,3	100,0
	TOTAL	88	100,0	100,0	

Table 7. Jumlah Data Pertanyaan Nomor 6

Dari data survey kemudahan mengakses informasi melalui berbagai sumber informasi yang ada di Perpustakaan Kota Magelang menunjukkan jumlah masing masing responden dalam setiap kategori yang memilih Cukup Sulit sebanyak 38 dengan persentase 43,2%, kategori Mudah sebanyak 32 responden dengan nilai persentase 36,4%, Sangat Mudah 16 responden dengan nilai persentase 18,2%, dan Sulit terdapat 2 responden yang memilih dengan nilai persentase 2,3%. Dilihat dari jumlah responden dan nilai persentase diatas dapat dilihat bahwa

pilihan terbanyak rata-rata menjawab Cukup Mudah. Hal ini berarti kemudahan mengakses informasi di Perpustakaan Kota Magelang ini bisa lebih diperhatikan dan diperbaiki agar pengunjung lebih mudah dalam mengakses informasi, entah dalam bentuk informasi tentang perpustakaan atau sumber informasi yang tersedia yang mungkin masih butuh tambahan agar sumber informasinya (dalam bentuk buku) lebih banyak dan lebih lengkap. Dengan harapan pengunjung bisa dengan mudah menemukan berbagai informasi yang dicari atau diperlukan di perpustakaan ini.

Tabel 8. Fasilitas Penunjang Kebutuhan					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Bisa	47	53,4	53,4	53,4
	Cukup	39	44,3	44,3	97,7
	Kurang	2	2,3	2,3	100,0
	TOTAL	88	100.0	100.0	

Table 8 . Jumlah Data Pertanyaan Nomor 7

Infrastruktur dan fasilitas yang mendukung atau meningkatkan operasi utama disebut sebagai fasilitas pendukung oleh KBBI.. Fasilitas penunjang ini biasanya digunakan untuk meningkatkan kenyamanan, keamanan, dan kelancaran kegiatan utama. Dari hasil survey yang kami laksanakan menunjukkan persentase 97,7% menyatakan bahwa fasilitas penunjang di perpustakaan kota Magelang cukup dalam membantu kegiatan mereka. Dilansir dari laman web situs perpustakaan kota Magelang, fasilitas yang ada di dalamnya diantaranya yaitu akses free wifi, layanan pencarian buku, mushola, dan juga layanan baca untuk tuna netra sehingga hasil dari survey dan keadaan fasilitas yang ada sudah sesuai dan cukup memenuhi kebutuhan pengunjung.

Tabel 9. Keramahan Staf					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Cukup ramah dan membantu	30	34,1	34,1	34,1
	Kurang ramah dan membantu	1	1,1	1,1	35,2
	Ramah dan membantu	38	43,2	43,2	78,4
	Sangat ramah dan membantu	19	21,6	21,6	100,0
	TOTAL	88	100.0	100.0	

Table 9. Jumlah Data Pertanyaan Nomor 8

Menurut Lovelock-Wrigh (diterjemahkan oleh Tjiptono, 2011), kualitas jasa adalah standar keunggulan barang dan jasa yang diantisipasi untuk memenuhi ekspektasi pelanggan pada standar keunggulan tersebut.. Dari tabel survey responden diatas mengenai kualitas pelayanan di Perpustakaan Kota Magelang menunjukkan jumlah frekuensi terbanyak sejumlah 38 responden dengan nilai persentase 43,2%. Hal ini berarti kualitas pelayanan dari segi

keramahan dan kebermanfaatan yang ada di perpustakaan ini masuk kategor Sudah ramah dan membantu. Dari data survey ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perpustakaan Kota Magelang sudah memuaskan baik dari segi keramahan staf dan respon yang diberikan pegawainya kepada pengunjung.

Tabel 10. Kebersihan dan Kenyamanan					
		Frekuensi	Persen	Persentase Valid	Persentase Cumulative
Valid	Bersih dan Nyaman	42	47,7	47,7	47,7
	Cukup Bersih dan Nyaman	13	14,8	14,8	62,5
	Sangat Bersih dan Nyaman	33	37,5	37,5	100,0
	TOTAL	88	100.0	100.0	

Table 10. Jumlah data pertanyaan nomor 9

Terkait dengan suasana dan kenyamanan yang ada di perpustakaan kota Magelang hasil survei menunjukkan hasil persentase 47,7% dengan frekuensi 42 responden memilih Bersih dan nyaman, persentase 14,8% dengan frekuensi 13 responden memilih cukup bersih dan nyaman, persentase 37,5% dengan frekuensi 33 responden memilih sangat bersih dan nyaman. Hal ini menunjukkan bahwa menurut survey Perpustakaan Kota Magelang memiliki kebersihan dan kenyamanan yang sudah memadai, yang artinya bahwa perpustakaan kota Magelang berhasil dalam menjaga kebersihan serta kenyamanan tempat. Dilihat juga dari survey pilihan terbanyak kedua sangat bersih dan nyaman, hal itu cukup menjadi bukti bahwa perpustakaan ini memang bersih dan nyaman bagi pengunjung. Untuk mewujudkan hal ini tentu tidak hanya membutuhkan peran dari pihak pengelola perpustakaan saja, tetapi perlunya juga peran dari pengunjung untuk dapat turut mematuhi peraturan dan menjaga kebersihan di lingkungan perpustakaan.

### Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, bisa disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung aktif terhadap fasilitas Perpustakaan Kota Magelang umumnya cukup tinggi. Dari 88 responden, mayoritas merasa puas dengan layanan perpustakaan, koleksi buku, keramahan staf, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas. Hasil survei menunjukkan bahwa 43,2% responden merasa puas dan 19,3% merasa sangat puas dengan pelayanan perpustakaan. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk peningkatan lebih lanjut. Kelengkapan koleksi buku dianggap memadai oleh 38,6% responden, menunjukkan bahwa perpustakaan memiliki koleksi yang cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan informasi pengunjung. Namun, kemudahan akses informasi perlu ditingkatkan, karena 43,2% responden merasa cukup sulit mengakses informasi yang dibutuhkan. Fasilitas pendukung seperti akses WiFi, mushola, dan layanan baca untuk tuna netra telah memenuhi kebutuhan pengunjung dengan persentase kepuasan mencapai 97,7%. Selain itu, kebersihan dan kenyamanan perpustakaan dinilai baik oleh mayoritas responden, dengan 47,7% menyatakan perpustakaan bersih dan nyaman. Untuk langkah selanjutnya, penulis menyarankan agar pengelola perpustakaan bisa mengupayakan peningkatan sistem akses informasi agar lebih mudah diakses oleh pengunjung, seperti memperbarui katalog online dan menyediakan lebih banyak sumber informasi digital. Kemudian, menambah jumlah dan variasi buku serta sumber informasi lain

untuk memenuhi kebutuhan literasi pengunjung yang beragam. Mengadakan pelatihan berkala untuk staf perpustakaan guna meningkatkan keramahan dan profesionalisme dalam melayani pengunjung. Lalu agar memperbaiki dan menambah fasilitas penunjang untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung, seperti area baca yang lebih nyaman dan fasilitas teknologi terkini. Lewat langkah-langkah tersebut, diharapkan Perpustakaan Kota Magelang dapat terus meningkatkan layanan dan fasilitasnya, sehingga dapat lebih baik lagi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengunjung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Okta Nur, Lydia Christiani. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Metode Libqual+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang). *Jurnal Ilmu Perpustakaan* Vol.9. No.2 April (2020).
- Caini, N. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Koleksi Di Perpustakaan Pada Peserta Didik SMP Negeri 26 Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Khaerah, Ummul. (2020). Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar. *Jupiter* Volume XVII No.1 Juni 2020.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Mashud, Ana Rizka. (2020). Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam prespektif LIBQUAL+™. *Pustaka Karya: Vol. 8 No. 2, Desember 2020* ISSN (p) : 2089-5216 | ISSN (e) : 2723-7699
- Mohindra, R., & Kumar, A. (2015). User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh. *Journal of Library & Information Technology*, Vol. 35, No. 1.
- Nadhifah, Khusnun. (2020). Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, Volume 6 Nomor 1, Juni 2020.
- Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(1).
- Patil, S. & Sawant, S. (2017). *Service Quality Expectations of Academic Library Users*. Mumbai: SHPT School of Library Science.
- Pemerintah Indonesia. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43, tahun 2007, tentang Perpustakaan. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Rahayuningsih, F. (2015). Mengukur kepuasan pelanggan: Menggunakan metode LibQUAL+™. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Riduwan., S. (2012). *Pengantar Statistika untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Komunikasi, Ekonomi Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sen, B.K. "Ranganathan's Five Law's", *Annals of Library and Information Studies*, Vol. 55, June 2008