

**KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KOLEKSI PERPUSTAKAAN DI
PERPUSTAKAAN STIKES 'AISYIYAH SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Sala Satu Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Vokasi Alhi Madya (A.M.d.) Dalam Bidang Perpustakaan**

Oleh :

Ayuk Retno Kusumaningrum

D1810013

PROGRAM DIPLOMA III PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2013
commit to user

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNS yang bertanda tangan di bawah ini,

N A M A : Ayuk Retno Kusumaningrum

N I M : D1810013

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir

JUDUL : Kepuasan Pengguna Terhadap koleksi
Perpustakaan di Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah
Surakarta

PEMBIMBING : Riah Wiratningsih, SS., M.Si

TANGGAL DIUJI : 17 Mei 2013

Menyatakan bahwa Tugas Akhir (TA) yang saya susun adalah benar-benar karya saya sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas termasuk pencabutan sebutan vokasi yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta, 14 Mei 2013

Ayuk Retno Kusumaningrum

commit to user NIM. D1810013

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sebelas Maret Surakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Ayuk Retno Kusumaningrum

NIM : D1810013

Program Studi : Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sebelas Maret Surakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul : **KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KOLEKSI PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN STIKES 'AISYIYAH SURAKARTA** beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, serta memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*Autor*) dan Pembimbing sebagai *co Autor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 14 Mei 2013

Yang membuat pernyataan

Ayuk Retno Kusumaningrum

commit to user

NIM. D1810013

PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul :

KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KOLEKSI PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN STIKES 'AISYIYAH SURAKARTA

Disusun oleh :

Ayuk Retno Kusumaningrum

D1810013

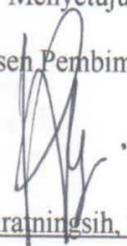
Disetujui untuk dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program
Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas

Sebelas Maret

Surakarta, 13 Mei 2013

Menyetujui

Dosen Pembimbing



Riah Wiratningsih, SS., M.Si

NIP. 197608132000032001

commit to user

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Tugas Akhir Program Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan profesi Ahli Madya (A.M.d)

Pada Hari :

Tanggal :

Dewan Penguji

1. Drs. Kandyawan
NIP. 196104131990031002
2. Riah Wiratningsih, SS., M.Si
NIP. 197608132000032001

Tanda Tangan

()

()

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



MOTTO

- ❖ Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya adalah sesuatu yang utama.
- ❖ Masa lalu adalah kenangan dan hanya dapat menjadi pembelajaran, masa depan adalah harapan yang harus diperjuangkan.
- ❖ Rejeki akan datang kepada kita, jika kita berusaha, bekerja keras dan pantang menyerah bukan hanya tidur dirumah dan menunggu belaskasih orang lain.
- ❖ Optimis, Karena hidup terus mengalir dan kehidupan terus berputar.
- ❖ “Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar” (Al-Baqarah: 153)
- ❖ Terus bersyukur, karena masih banyak orang yang kurang beruntung dari pada kita.

PERSEMBAHAN

Puji syukur Allah SWT. Tuhan Semesta Alam yang mengabulkan doa-doaku selamaini. . . .

Karya tulis ini ku persembahkan untuk :

1. Ayah dan ibu yang selalu memberiku dorongan, kasih sayang dan doa untuk mewujudkan cita-citaku.
2. Kakak – kakak kutersayang, (Alm) Mbak Nimik, Mas Agus, MbakNuq, MbakRini, Mbak Nina, Mas Didik yang menjadi inspirasi selama ini dan terimakasih atas dukungan moril dan materiil.
3. Adiku Akbar terimakasih telah membuatku semangat terus.
4. Sahabat-sahabatku di kampus Hawinda, Denis, Septi, Endah terimakasih.
5. Teman-temanku DIII Perpustakaan angkatan 2010 terimakasih untuk semuanya.
6. Teman-teman dan muridku di NUQ Education yang menjadi penyemangatku.
7. Ibu Noor Wulan Juniati selaku pustakawan STIKES ‘Aisyiyah.
8. Ibu Riah Wiratningsih selaku dosen dan pembimbing TA yang telah membantu ku dalam perkuliahan dan membimbing dalam penyelesaian TA.
9. Bpk. Widodo selaku dosen dan pembimbing akademik yang telah menasehati saya dan mengarahkan saya.
10. Seluruh dosen mata kuliah di Jurusan DIII Perpustakaan UNS terimakasih telah membantu saya dalam perkuliahan.

commit to user

ABSTRAK

Ayuk Retno Kusumaningrum, 2013. D1810013. “Kepuasan Pengguna Terhadap Koleksi Perpustakaan Di Perpustakaan STIKES ‘Aisyiyah Surakarta”. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulisan Tugas Akhir (TA) ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Metode yang digunakan untuk menyelesaikan Tugas Akhir (TA) ini meliputi : metode studi pustaka, metode observasi, metode wawancara (interview), metode dokumentasi, dan metode kuesioner.

Dalam Tugas Akhir (TA) ini disimpulkan koleksi yang tersedia menurut hasil kajian menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna dapat dilihat berdasarkan kelengkapan koleksi, kemudahan penemuan koleksi, kesesuaian koleksi dengan tugas, dan kemutakhiran koleksi. Dengan indikator-indikator tersebut, merasa puas dengan penyediaan koleksi oleh perpustakaan. Upaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengunanya adalah menyediakan koleksi yang mendekati dengan SNI (Standar Nasional Indonesia) dalam penyediaan koleksi yaitu dengan perbandingan 1:14 koleksi. Dengan perbandingan tersebut, pengguna telah merasa puas terhadap koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan.

Adapun saran untuk lebih memajukan perpustakaan dan menambah pengunjung yang datang ke perpustakaan adalah (1) memperbaiki shelving agar mempermudah temu kembali informasi, (2) lebih memberikan kenyamanan, yang berguna untuk kepuasan pengguna, (3) menambah koleksi fiksi, (4) keramahan petugas dan (5) kesamaan peraturan yang diberlakukan antar petugas .

Kata Kunci : Kepuasan Pengguna, STIKES ‘Aisyiyah Surakarta, SNI (Standar Nasional Indonesia)

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga panulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan segenap kemampuan yang penulis miliki, sehingga dapat selesai sampai batas waktu yang telah ditentukan. Tugas Akhir yang berjudul Kepuasan Pengguna Terhadap Koleksi Perpustakaan di STIKES Aisyiah Surakarta.

Penulisan Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma III Perpustakaan. Penulis menyadari tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, penulisan Tugas Akhir ini tidak dapat terselesaikan.

Atas tersusunnya Tugas Akhir ini tidak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Drs. Parwito, Ph. D. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas sebelas Maret.
2. Bapak Drs. Haryanto, M.Lib selaku Ketua Program Diploma III Perpustakaan.
3. Ibu Riah Wiratningsih, SS., M. Si selaku pembimbing Tugas Akhir.
4. Drs. Kandyawan selaku penguji Tugas Akhir.
5. Kepala, Staf dan Karyawan STIKES 'Aisyiyah Surakarta yang telah membimbing dan membantu penulisan Tugas Akhir ini.
6. Segenap Dosen dan Pengajar Program Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret.

7. Bapak, Ibu, Kakak dan adik tersayang yang telah member penulis dukungan moril dan meteriil.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Namun demikian penulis selalu membuka kritik dan juga saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Dan dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat	4
D. Pelaksanaan	5
E. Metode Pengumpulan Data	5

commit to user

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	8
B. Peran Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	9
C. Pendekatan Pustakawan dengan Pemustaka.....	11
D. Kepuasan Pengguna.....	12
E. Koleksi Perpustakaan	13
BAB III. GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN STIKES ‘AISYIYAH SURAKARTA	18
A. Sejarah.....	18
B. Visi/Misi, Tujuan dan Motto.....	18
C. Struktur organisasi.....	20
D. Sumber Daya Manusia.....	20
E. Gedung Perpustakaan	21
F. Sumber Dana	22
G. Saranadan Prasarana.....	23
H. Koleksi.....	25
I. Layanan	28
BAB IV. PEMBAHASAN MASALAH KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KOLEKSI PERPUSTAKAAN STIKES ‘AISYIYAH SURAKARTA	34
A. Analisa Masalah	34
B. Metode Pengumpulan Data	36
C. Data Responden.....	38
BAB V. PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA

commit to user

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Jawaban Kuliuah Kerja Perpustakaan
- Lampiran 2 : Surat Tugas
- Lampiran 3 : Absensi Kehadiran
- Lampiran 4 : Laporan Periodik
- Lampiran 5 : Catatan Harian
- Lampiran 6 : Form Penilaian
- Lampiran 7 : Formulir Pendaftaran Anggota
- Lampiran 8 : Formulir usulan buku
- Lampiran 9 : Formulir bebas Perpustakaan
- Lampiran 10 : Formulir penyerahan Skripsi dan KTI
- Lampiran 11 : Daftar Pengadaan
- Lampiran 12 : Penjaminan Mutu Perpustakaan
- Lampiran 13 : Cap Perpustakaan, barcode dan Label
- Lampiran 14 : Kartu anggota
- Lampiran 15 : Katalog kartu
- Lampiran 16 : Slip kembali dan Kartu buku
- Lampiran 17 : Akses jurnal, stiker KTI & Skripsi. Stiker majalah, dan CD Skripsi
- Lampiran 18 : Koleksi dan Keadaan Perpustakaan
- Lampiran 19 : Kuisisioner kepuasan pengguna terhadap koleksi perpustakaan

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Surakarta 20



commit to user

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Statistik Pengunjung STIKES ‘Aisyiyah Surakarta pada Bulan Januari Desember 2012	40
Grafik 4.21	Statistik Pengunjung STIKES ‘Aisyiyah Surakarta pada Bulan Januari April 2013	41
Grafik 4.3	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Jurusan	43
Grafik 4.4	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Tingkatan	43
Grafik 4.5	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Tingkat Keseringan	50
Grafik 4.6	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Tujuan Mengunjungi Perpustakaan	53
Grafik 4.7	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Kelengkapan dalam Pemenuhan Koleksi	55
Grafik 4.8	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Penemuan Koleksi	58
Grafik 4.9	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Syarat Kemutakhiran Koleksi Yang Tersedia	58
Grafik 4.10	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Pemenuhan Koleksi Sesuai Kebutuhan Tugas dan Jurusan	64
Grafik 4.11	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Jumlah Koleksi Yang Dimiliki	67
Grafik 4.12	Banyaknya Pengunjung Berdasarkan Kemudahan dalam Penemuan	70

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 DaftarSubyek DDC (<i>Dewey Decimal Clasification</i>)	15
Tabel 3.1 DaftarPegawaiPerpustakaan STIKES ‘Aisyiyah Surakarta BerdasarkanJabatan.....	21
Tabel 3.2 DaftarSaranaPerpustakaan Yang Berada Di Tempat Baca	23
Tabel 3.3 DaftarSaranaPerpustakaan Yang Berada Di RuangSirkulasi	24
Tabel 3.4 DaftarSaranaPerpustakaan Yang Berada Di Ruang KepalaPerpustakaan	24
Tabel 3.5 DaftarJumlahKoleksi yang dimilikiPerpustakaan STIKES ‘Aisyiyah Surakarta	23
Tabel 3.6 JumlahMajalah	27
Tabel 3.7 DaftarJumlah KTI BerdasarkanJurusandanTahunKelulusan	27
Tabel 3.8 DaftarJumlahSkripsiBerdasarkanJurusandanTahunKelulusan	27
Tabel 3.9 WaktuPelayanan di Perpustakaan STIKES ‘Aisyiyah Surakarta...	33
Tabel 4.1 PersentasePengunjungBerdasarkanJurusan.....	35
Tabel 4.2 PersentasePengunjungBerdasarkanTingkatan Pengunjung	45
Tabel 4.3 PersentasePengunjungBerdasarkan Tingkat Keseringan	48
Tabel 4.4 Mean (rata-rata) PengunjungBerdasarkan Tingkat Keseringan	48
Tabel 4.5 PersentasePengunjungBerdasarkanTujuan MengunjungiPerpustakaan	52
Tabel 4.6 PersentasePengunjungBerdasarkanKelengkapanDalam PemenuhanKoleksi.....	54
Tabel 4.7 PersentasePengunjungBerdasarkan Penemuan Koleksi	57
Tabel 4.8 PersentasePengunjungBerdasarkan Syarat Kematakhiran Koleksi yang tersedia	60
Tabel 4.9 PersentasePengunjungBerdasarkan Pemenuhan Koleksi sesuai kebutuhan Tugas dan jurusan	63
Tabel 4.10 PersentasePengunjungBerdasarkan Jumlah Koleksi yang dimiliki	66

commit to user

Tabel 4.11	PersentasePengunjungBerdasarkan Kemudahan dalam penemuan	69
Tabel 5.1	PersentasePengunjungBerdasarkan Kelengkapan dalam Penemuan Koleksi	71
Tabel 5.2	PersentasePengunjungBerdasarkan Penemuan Koleksi	72
Tabel 5.3	PersentasePengunjungBerdasarkan Syarat Kematangn Koleksi sesuai Tugas dan Jurusan	72
Tabel 5.4	PersentasePengunjungBerdasarkan Koleksi Sesuai Tugas dan Jurusan	73
Tabel 5.5	PersentasePengunjungBerdasarkan Jumlah Koleksi Yang Dimiliki	74
Tabel 5.6	PersentasePengunjungBerdasarkan Kemudahan Penemuan Koleksi	74

