

KAJIAN KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PERKHIDMATAN DAN KEMUDAHAN PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH (PTTA)¹

Mohd Noor Hasman B Mohd Tumari, Muhamad Azrul Hisam B Salleh

Pustakawan Kanan, Akademi Perpustakaan

Perpustakaan Tunku Tun Aminah (PTTA)

Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM),

Parit Raja, 86400 Batu Pahat, Johor.

Emel: hasman@uthm.edu.my ; azrulh@uthm.edu.my

Tel: 07-453 3331

ABSTRAK

Satu kajian telah dilaksanakan bermula dari bulan Oktober sehingga Disember 2016 didalam mendapatkan maklumbalas perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di Perpustakaan Tunku Tun Aminah (PTTA), Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM). Objektif kajian adalah menilai sejauhmana kepuasan pengguna terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang telah disediakan oleh perpustakaan memenuhi susasana persekitaran pendidikan pada masa kini. Skop kajian dibahagikan kepada tiga (3) skop iaitu perkhidmatan kaunter, kemudahan perpustakaan dan kebolehcapaian koleksi yang terdapat diperpustakaan. Borang kajian dirangka dan diedar menerusi atas talian dan responden adalah di dalam kawasan perpustakaan sahaja. Seramai 385 responden terlibat dalam kajian ini dan data dianalisa menggunakan perisian SPSS. Hasil kajian dibentangkan dalam pengurusan tertinggi perpustakaan PTTA untuk dijadikan input penambahbaikan perkhidmatan perpustakaan dan dikongsikan bersama lain-lain perpustakaan di Malaysia sebagai rujukan.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, Pengurusan, Perpustakaan, perkhidmatan, koleksi, akademik

PENGENALAN

Perpustakaan Tunku Tun Aminah (PTTA) merupakan nadi kepada pusat pengumpulan ilmu di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) dan ia ditubuhkan pada tahun 1993 berperanan sebagai pusat pengumpulan ilmu bagi staf di Pusat Latihan Politeknik (PSLP) pada masa itu. Kini, PTTA telah menjadi ikon kemegahan keilmuan yang penting dalam menyokong pembelajaran, pengajaran dan penyelidikan di universiti. Sepanjang tahun 2016, PTTA telah berjaya menganjurkan

¹ Kertas kerja ini dibentangkan dalam Seminar PRAGMATIS USIM 2.0, anjuran PRAGMATIS USIM, Bandar Baru Nilai, MALAYSIA:14 & 15 Mac 2017.

program perkongsian ilmu antaranya adalah *Seminar on Research Best Practice on Social Science field, Understanding the Google Scholar, WSI and Scopus, Islamization on Human knowledge; University Perspective*” dan sebagainya. Dalam menyokong keperluan dan kehendak di universiti, PTTA juga giat mempromosikan kemudahan dan perkhidmatan antaranya bilik perbincangan Hikmah dan Eksplorasi, Bilik Seminar, perkhidmatan penghantaran bahan kepada staf akademik, pemilihan koleksi bahan didalam pameran buku dan sebagainya.

Memenuhi kehendak pengguna adalah satu keperluan dan peranan yang harus dijalankan dan mastikan PTTA masih relevant pada masa mencabar sekarang. Pengguna dalam konteks didalam universiti pada masa kini adalah pelajar dan staf akademik. Meraka ini yang akan memberi impak kepada perkembangan semasa perpustakaan itu. Semakin besar bilangan pelajar dan staf akademik dalam sesebuah universiti, semakin besar peruntukkan yang akan diperoleh oleh perpustakaan itu akan terima. Ini secara tidak langsung memberi tanggungjawab kepada institusi berkenaan melaksanakan fungsi sebagai pusat perkembangan ilmu yang diharapkan oleh penggunanya.

Kajian oleh George McMurdo (1980) menyatakan bahawa pengurusan perpustakaan seharusnya peka dan sensitive kepada keperluan pengguna dari masa ke masa. Mereka perlu menilai perilaku pengguna perpustakaan bersesuaian dengan perkhidmatan perpustakaan yang diberikan demi mendapatkan persepsi positif pengguna.

Hasil penulisan Dehua Jud dan Beijun Shen (2015), mendapati bahawa pengguna perpustakaan berminat untuk hadir ke perpustakaan berdasarkan kepada tarikan program-program yang diadakan oleh pihak pengurusan dan factor persekitaran. Ini telah dinyatakan dalam penulisan Kornelija Petr Balog (2012), kajiannya di *Faculty of Philosophy Library, Osijek Croatia* mendapati bahawa kepuasan dan persepsi pengguna disesebuah universiti adalah bergantung kepada pelajar dan staf fakulti di universiti bermula pada hari pertama mereka mendaftarkan diri di universiti dan tanggapan itu akan berterusan sehingga mereka menamatkan pengajian.

Beberapa kajian kepuasan pengguna diluar negara telah dijalankan antaranya Sriram dan Rajev (2014), Mohondra dan Kumar (2015), Suresh dan Mohan (2015), dan Zhai dan Wang (2016) menunjukkan bahawa perpustakaan perlu peka kepada keperluan asas pengguna seperti penyediaan mesin cetak yang mencukupi, kedudukan meja pengguna yang teratur, capaian katalog perpustakaan yang berkesan akan memberi kesan positif kepada kepuasan pengguna. Hasil kajian mereka jelas menunjukkan bahawa perkhidmatan yang baik akan memberi reaksi yang positif daripada pengguna perpustakaan.

Di Malaysia, Masrek dan Gaskin (2016), telah melakukan kaji kepuasan pengguna kepada *Web Digital Library* dikalangan pelajar UiTM dan hasil kajiannya mendapati bahawa kepuasan pengguna adalah bergantung kepada kualiti sistem maklumat dan perkhidmatan yang disediakan oleh organisasi. Semakin cekap dan berkesan mutu perkhidmatan yang diberikan, kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Ini telah dibuktikan dalam kajian terdahulu oleh Shaneen Majid dan Mumtaz Ali (2001), perpustakaan perlu menitikberatkan kepada pengurusan koleksi, perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan yang cekap mempunyai kaitan rapat kepada kepuasan pengguna.

Sekiranya pihak perpustakaan tidak mengambil tindakan segera memahami kehendak dan keperluan pengguna, mereka sebagai *stakeholder* akan memberikan reaksi yang negatif kepada organisasi tersebut. Ini telah buktikan dalam kajian di Perpustakaan *Delta State University, Nigeria* oleh Ikolo (2015), reaksi pengguna perpustakaan adalah sederhana disebabkan oleh mutu perkhidmatan, kemudahan dan persekitaran perpustakaan, koleksi maklumat dan staf perpustakaan yang tidak memenuhi kehendak pengguna perpustakaan. Punca kelemahan adalah disebabkan oleh kelemahan pihak pengurusan perpustakaan dalam mengenal pasti kehendak dan keperluan pengguna.

OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dilaksanakan adalah untuk melihat hubungan prestasi atau keupayaan perkhidmatan yang disediakan oleh perpustakaan dengan kepuasan pengguna. Respons terhadap penilaian prestasi akan digunakan dalam mencapai objektif kajian seperti berikut:

1. mengkaji tahap kepuasan pengguna perpustakaan terhadap perkhidmatan dan kemudahan yang disediakan di Perpustakaan PTTA di UTHM.
2. mengkaji dan menentukan kesesuaian kemudahan-kemudahan yang disediakan oleh Perpustakaan UTHM meliputi prasarana, peralatan, perabot, perkakasan dan sebagainya.

Hasil daripada keputusan kajian, pihak pengurusan perpustakaan PTTA dapat mengetahui kehendak dan keperluan pengguna pada masa kini dan menilai keperluan jangkaan pada masa akan datang.

KAEDAH KAJIAN

Populasi di UTHM adalah seramai 20 ribu orang dan berdasarkan kepada saiz penentuan sampel mengikut kajian Krejcie dan Morgan (1970), ianya memerlukan hanya 377 orang responden. Sepanjang tempoh 2 bulan kajian ini dijalankan dari bulan Oktober hingga Disember, seramai 385 orang responden diperoleh secara rawak sekitar bangunan PTTA. Responden dikehendaki menjawab sebanyak 23 soalan yang merangkumi 3 bahagian iaitu;

- i. Perkhidmatan kaunter sirkulasi
- ii. Kemudahan perpustakaan
- iii. Kebolehcapaian koleksi

Responden akan menilai soalan berdasarkan pemberian 5 skor Skala Likert yang telah ditetapkan seperti jadual 1, Skor ini dipecahkan kepada 2 penunjuk iaitu jawapan yang positif dan jawapan yang negatif.

Jadual 1
SKOR SKALA LIKERT

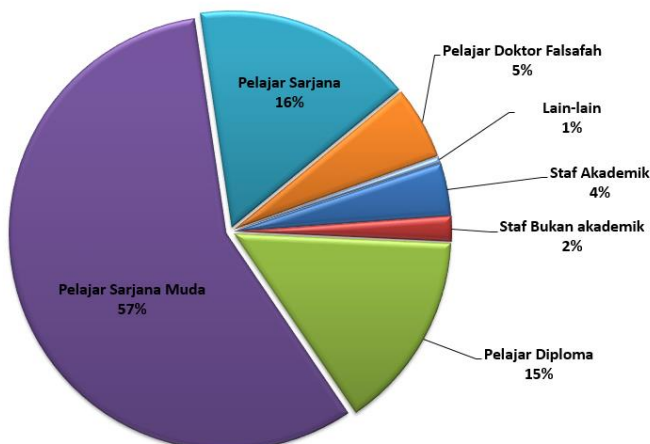
Skor	Skala	Penunjuk
1	Sangat Tidak Berpuashati	Negatif
2	Tidak Berpuashati	
3	Tidak Pasti	Positif
4	Berpuashati	
5	Sangat Berpuashati	

ANALISI DAN KEPUTUSAN KAJIAN

Responden kajian

Seramai 385 responden telah menjawab borang soal selidik sepanjang tempoh 2 bulan kajian dijalankan. Ini telah memenuhi keperluan kajian berdasarkan kepada Krejcie and Morgan (1970), anggaran jumlah populasi keseluruhan universiti pada masa kini adalah seramai 20 ribu orang (staf dan pelajar). Jadual 2 menunjukkan bilangan responden yang terlibat dalam kajian. Pelajar Sarjana Muda merupakan penyumbang terbesar (57%), sementara pelajar Diploma (15%), diikuti pelajar Sarjana (16%), pelajar Doktor Falsafah (5%). Bagi staf pula, hanya (6%) yang terlibat meliputi mereka berstatus staf akademik dan bukan akademik.

Jadual 2
Pecahan Responden

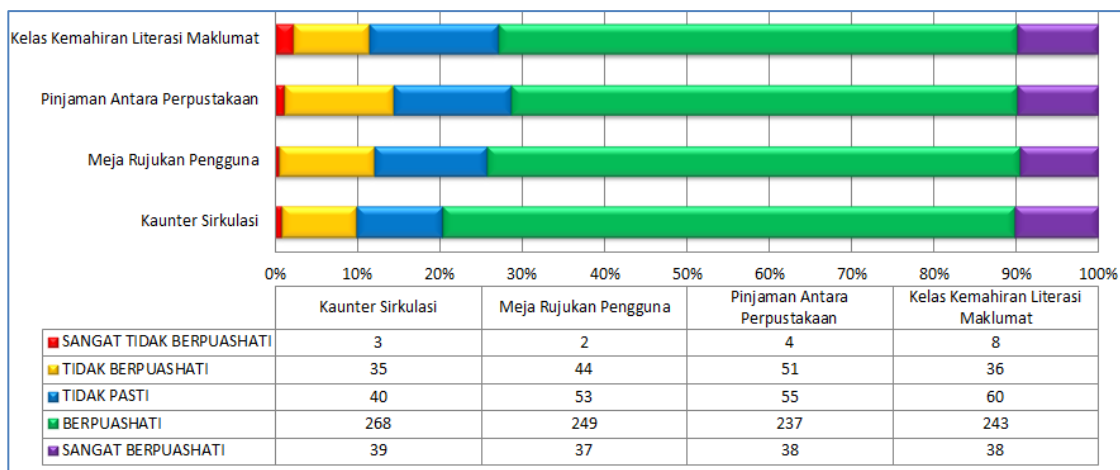


Bil	Kategori	Responden
1	Staf Akademik	15
2	Staf Bukan Akademik	7
3	Pelajar Diploma	57
4	Pelajar Sarjana Muda	220
5	Pelajar Sarjana	63
6	Pelajar Doktor Falsafah	21
7	Lain-lain	2
Jumlah		385

Jadual 3 menunjukkan penilaian responden kepada perkhidmatan di kaunter Sirkulasi PTTA. Perpustakaan membahagikan penilaian tersebut kepada empat (4) komponen iaitu Kaunter Sirkulasi, Perkhidmatan di Meja Rujukan Pengguna, Pinjaman Antara Perpustakaan dan Kelas Kemahiran Literasi Maklumat. Keputusan penilaian responden kepada Perkhidmatan Kaunter Sirkulasi adalah 347 responden dengan penilaian petunjuk positif dan 38 responden menilai dengan petunjuk negatif. Bagi perkhidmatan di Meja Rujukan pengguna, bilangan responden yang memberi nilai petunjuk positif adalah 339 dan selebihnya 46 responden memberi petunjuk negatif kepada perkhidmatan tersebut. Bagi kemudahan pinjaman antara perpustakaan, seramai 330 responden memberi penilaian positif dan hanya 55 orang responden memberi petunjuk skala negatif. Perkhidmatan Kelas Literasi Maklumat, perpustakaan menerima petunjuk positif daripada 341 responden dan hanya 44 responden yang meletakkan petunjuk negatif.

Jadual 3

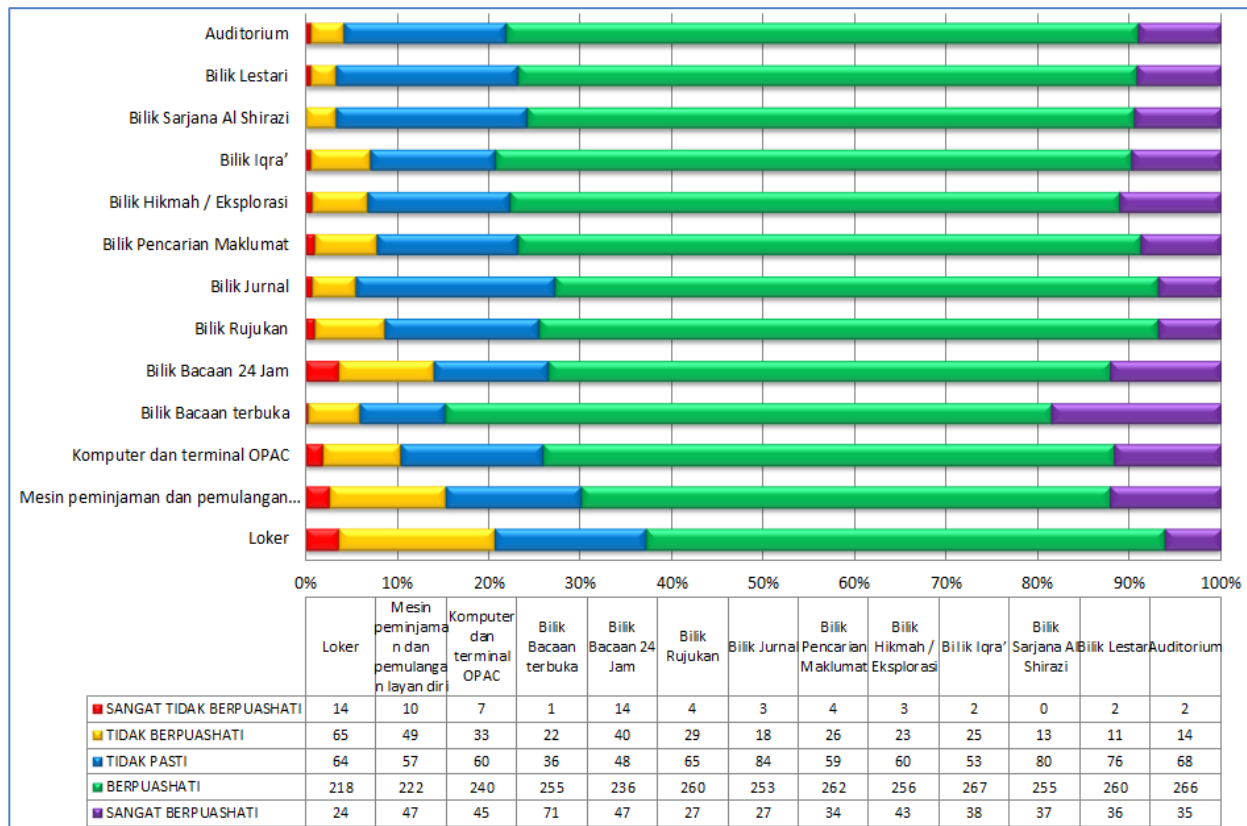
Perkhidmatan Kaunter Sirkulasi



Jadual 4 menunjukkan senarai kemudahan yang disediakan oleh PTTA kepada pengguna. Terdapat tiga belas (13) kemudahan yang disediakan antaranya loker, mesin pinjaman dan pemulangan layan diri, komputer dan terminal OPAC, bilik rujukan dan sebagainya. Dapatan kajian mendapati hampir keseluruhan kemudahan yang disediakan oleh PTTA mendapat skala petunjuk positif terutama (1) kemudahan Bilik Seminar Lestari dan (2) Bilik Sarjana Al-Shirazi, seramai 372 responden meletakkan nilai petunjuk positif kepada kemudahan ini berbanding 13 responden memberikan nilai petunjuk negatif. Kemudahan ketiga (3) tertinggi skala petunjuk positif adalah kemudahan auditorium, seramai 369 responden, dan hanya 16 responden meletakkan nilai petunjuk negatif. Seterusnya ialah kemudahan Bilik bacaan terbuka dengan mendapat petunjuk skala positif seramai 362 responden berbanding 23 responden meletakkan petunjuk negatif.

Di antara tiga belas (13) kemudahan yang disenaraikan, kemudahan loker merupakan kemudahan yang mendapat skor petunjuk negatif tertinggi iaitu 79 responden diikuti kemudahan mesin peminjaman dan pemulangan layan diri sebanyak 59 responden meletakkan nilai skala negatif. Bagi Bilik Bacaan 24 jam, kemudahan ini adalah ketiga (3) tertinggi skor skala negatif dari responden iaitu 54. Walau bagaimanapun, ketiga-tiga kemudahan ini masih lagi mendapat penilaian 80% responden skala petunjuk positif atau sekurang-kurangnya 306 orang.

Jadual 4
Senarai Kemudahan Perpustakaan

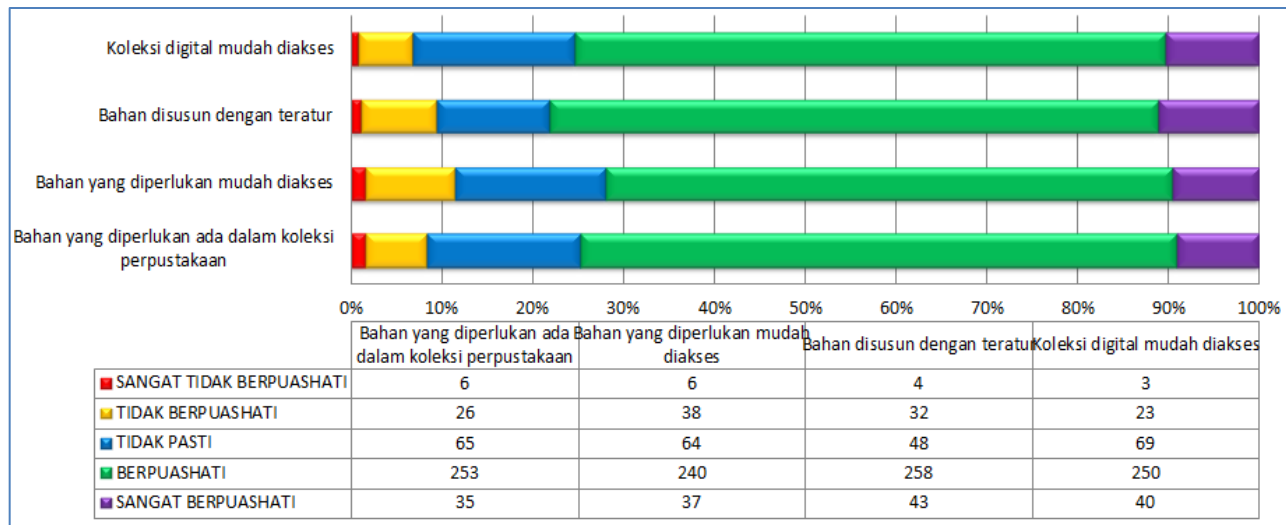


Kebolehcapaian koleksi bahan perpustakaan ditunjukkan pada jadual 5. Kajian membahagikan kepada empat (4) sub item dalam mengenal pasti kemampuan PTTA bagi menyokong keperluan akademik dan pengajaran dalam universiti. Hasil kajian, menunjukkan 90% responden meletakkan skala petunjuk positif kepada kemampuan perpustakaan dalam menyediakan bahan koleksi yang

boleh diakses atau dicapai oleh pengguna. 353 responden atau 92% memberikan skala positif kepada bahan yang diperlukan ada dalam koleksi perpustakaan dan hanya 32 responden meletakkan skala negatif. Bagi petunjuk bahan yang diperlukan mudah diakses, 86% responden atau 341 orang meletakkan skala petunjuk positif dan hanya 44 responden mengatakan sebaliknya. Bagi capaian koleksi digital mudah diakses, seramai 359 responden memberi skala petunjuk positif berbanding 26 responden atau 8% sahaja.

Jadual 5

Kebolehcapaian Koleksi Perpustakaan oleh Pengguna

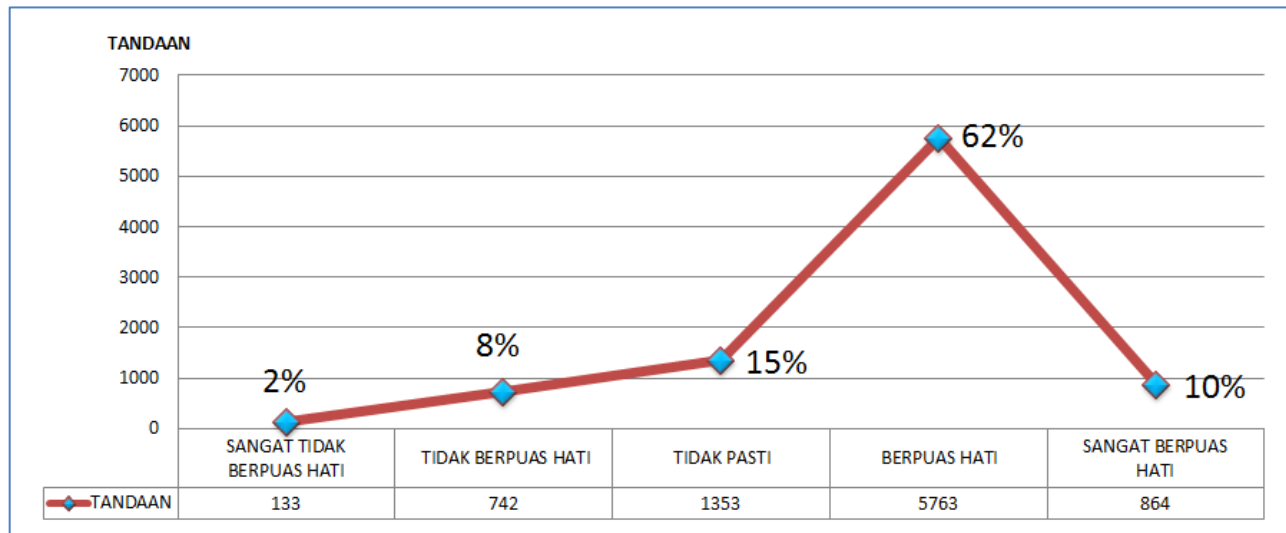


KESIMPULAN

Secara keseluruhan, dapat dirumuskan bahawa pengguna di Perpustakaan Tunku Tun Aminah (PTTA) berpuas hati kepada semua kemudahan dan perkhidmatan yang telah disediakan. Perancangan pihak pengurusan PTTA dalam menyediakan ruang yang kondusif dan mencukupi, layanan pembantu perpustakaan di kaunter perkhidmatan yang mesra pengguna, sikap bersedia dan profesional pustakawan yang bertugas di Meja Penasihat Pembaca dan lain-lain kemudahan dan perkhidmatan memberikan impak yang sangat diharapkan oleh pengguna. Berdasarkan jadual 6, penilaian keseluruhan kemudahan dan perkhidmatan membuktikan bahawa 90% daripada 385 responden memberikan skala petunjuk positif.

Jadual 6

Penilaian Keseluruhan Pengguna Terhadap Perpustakaan



Namun begitu, pengkaji masih beranggapan bahawa masih ada ruang dan peluang penambahbaikan mutu perkhidmatan dan kemudahan perpustakaan dari semasa ke semasa. Perjumpaan pihak pengurusan tertinggi perpustakaan bersama Majlis Perwakilan Pelajar (MPP) wajar diadakan demi mendapatkan input dan perkongsian idea baru demi kepentingan bersama. Kerjasama pihak fakulti dan pusat-pusat kecemerlangan dalam universiti bersama PTTA juga perlu dipergiatkan dalam memastikan peranan perpustakaan dan pustakawan sentiasa berada seiring dengan keperluan akademi universiti dan penyelidikan. Ini secara tidak langsung penglibatan para pustakawan untuk bersedia untuk bersama dalam kumpulan penyelidikan dalam menjalankan geran-geran penyelidikan.

Selain itu, pengkaji menyarankan beberapa cadangan penambahbaikan agar dapat dipertimbangkan oleh pihak pengurusan PTTA dalam usaha meningkatkan lagi mutu perkhidmatan perpustakaan antaranya adalah;

- Mengadakan kursus khusus “Perkhidmatan Kaunter Berkesan” kepada pembantu perpustakaan
- Mengadakan Taklimat Kecemerlangan Staf bersama Unit Sirkulasi dan Pengurusan Koleksi
- Mengadakan perjumpaan berkala Ketua Kumpulan Unit Sirkulasi bersama Pustakawan Unit Sirkulasi bagi mendapatkan input terkini
- Mengadakan Bengkel Mengurus Ruang Bacaan yang berkesan
- Memberi motivasi interpersonal kepada staf secara berperingkat.

RUJUKAN

- Citti, A., Politi, A., Sabattini, F., & Semenzato, C. (2012). User satisfaction surveys as decision making resources at the University of Bologna. *Library Management*, 33(3), 142-150. doi:10.1108/01435121211217027
- Ikolo, V. E. (2015). Users Satisfaction with Library Services: *International Journal of Information and Communication Technology Education*, 11(2), 80-89. doi:10.4018/ijicte.2015040107
- Jeong Kim, H., Pederson, S., & Baldwin, M. (2012). Improving user satisfaction via a case-enhanced e-learning environment. *Education + Training*, 54(2/3), 204-218. doi:10.1108/00400911211210305
- Ju, D., & Shen, B. (2015). Library as knowledge ecosystem. *Library Management*, 36(4/5), 329-339. doi:10.1108/lm-08-2014-0094
- Majid, S., Anwar, M. A., & Eisenschitz, T. S. (2001). User perceptions of library effectiveness in Malaysian agricultural libraries. *Library Review*, 50(4), 176-186. doi:10.1108/00242530110390451
- Masrek, M. N., & Gaskin, J. E. (2016). Assessing user's satisfaction with web digital library: the case of Universiti Teknologi MARA. *International Journal of Information and Learning Technology*, 33(1), 36-56. doi:10.1108/ijilt-06-2015-0019
- Mohindra, R., & Anil Kumar, A. K. (2015). User Satisfaction Regarding Quality of Library Services of A.C. Joshi Library, Panjab University, Chandigarh. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 35(1), 54-60. doi:10.14429/djlit.35.1.8072
- Petr Balog, K., & Plaščak, B. (2012). Customer satisfaction at the Faculty of Philosophy Library in Osijek, Croatia. *Performance Measurement and Metrics*, 13(2), 74-91. doi:10.1108/14678041211241305
- Sriram, B., & Rajev, M. (2014). Impact of Academic Library Services on User Satisfaction: Case Study of Sur University College, Sultanate of Oman. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 34(2), 140-146. doi:10.14429/djlit.34.4499
- Suresh, M., & Mohan, D. (2015). Service quality and its impact on user satisfaction in Indian University Library. *2015 IEEE International Conference on Computational Intelligence and Computing Research (ICIC)*. doi:10.1109/icic.2015.7435792