

Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Anggota Perpustakaan Universitas Padjadjaran Bandung

M. Dana Prihadi

Akademi Perakam Medis Dan Informatika Kesehatan (APIKES) Bandung

Email : danaprihadi@apikesbandung.ac.id

Abstrak

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat, maka kebutuhan informasi pengguna perpustakaan semakin meningkat. Hal ini membuat perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh jasa pengelola perpustakaan. Masalah pada penelitian ini adalah pelayanan perpustakaan terhadap anggota perpustakaan Universitas Padjadjaran Bandung yang belum berjalan dengan efektif sedangkan tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui apakah pelayanan di perpustakaan Universitas Padjadjaran berpengaruh terhadap kepuasan anggota perpustakaan Universitas Padjadjaran. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif dan metode verifikasi. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan dalam observasi ini seluruh mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota aktif perpustakaan Universitas Padjadjaran pada tahun ajaran 2015/2016 sebanyak 210 orang, dengan menggunakan Simple Random Sampling dan Rumus Slovin sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 138 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan perpustakaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal dinilai baik. Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada anggota perpustakaan Universitas Padjadjaran masih perlu dievaluasi menjadi lebih baik. Pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya para anggota perpustakaan Universitas Padjadjaran dalam hal kredibilitas masih perlu dievaluasi menjadi lebih baik. Kemampuan perpustakaan Universitas Padjadjaran untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dinilai baik. Kemampuan perpustakaan dalam memberikan perhatian khusus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para anggota dengan berupaya memahami keinginan anggota dinilai baik.

Kata kunci: Manajemen Kepuasan Pelanggan,; Tingkat Kepuasan; Sistem Manajemen;

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan sarana penunjang yang didirikan untuk mendukung kegiatan Civitas Akademik, dimana Perguruan Tinggi itu berada. Dalam buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi disebutkan bahwa, Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang Perguruan Tinggi dalam kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam rangka menunjang kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut, maka perpustakaan memiliki beberapa fungsi diantaranya yaitu fungsi edukasi, sumber informasi, penunjang riset, rekreasi, publikasi, deposit dan interpretasi informasi (2004:3-4).

Berdasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 5 tahun 1980 tentang pokok-pokok organisasi universitas atau institut atau perguruan tinggi, bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi termasuk ke dalam Unit Pelayanan Teknis (UPT), yaitu sarana penunjang teknis

yang merupakan perangkat kelengkapan universitas atau institute dibidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Oleh karena itu dalam hal pelayanan dan jaminan kepuasan kepada pengguna perpustakaan harus diperhatikan. Kepuasan anggota perpustakaan adalah salah satu tujuan dari pelayanan perpustakaan untuk anggota perpustakaan. Perpustakaan bisa dianggap baik.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian deskriptif untuk mengetahui gambaran pelayanan di perpustakaan Universitas Padjadjaran dan kepuasan anggota perpustakaan Universitas Padjadjaran dan metode verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan dalam observasi ini seluruh mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota aktif perpustakaan Universitas Padjadjaran pada tahun ajaran 2015/2016. Jumlah anggota aktif perpustakaan sebanyak 210 orang, dengan rincian jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 200 orang mahasiswa dan 10 pegawai perpustakaan. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 138 responden.

Variabel dalam penelitian ini adalah variable bebas pelayanan yang terdiri dari bebera pain dicator seperti *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Emphaty*, serta variable terikat adalah kepuasan. Kepuasan adalah hasil dari perbandingan antara yang diharapkan dengan kenyataan yang diterima, diukur dengan skala kepuasan yang terdiri dari 18 pertanyaan, dengan skala pengukuran interval. Kuesioner disusun berdasarkan aspek-aspek yang dapat menimbulkan kepuasannya itu wujud fisik dari perpustakaan dan perlengkapannya, cepat tanggap/respon dari staf, jaminan bagi pengunjung, keandalan dan empati. Guna melakukan uji dalam penelitian ini digunakan skor sangat baik (skor 84-100), baik (skor 64-83), cukup (52-67), tidak baik (skor 36-51) dan sangat tidak baik (skor 20-35).

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung merasa sangat puas dengan fasilitas yang ada pada perpustakaan dan juga fasilitas yang ada dianggap baik.

Tabel 1
Tanggapan Responden mengenai Tangible

| | <u>Pilihan Jawaban</u> | | | | | Skor | Skor Ideal | % |
|-----|------------------------|--------|--------|--------|-------|------|------------|---------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| P 1 | 22 | 48 | 51 | 12 | 5 | 484 | 690 | 70.14 % |
| | 15.90 % | 34.8 % | 37 % | 8.70 % | 3.6 % | | | |
| P 2 | 20 | 44 | 52 | 22 | 0 | 476 | 690 | 68.99 % |
| | 14.50 % | 31.9 % | 37.7 % | 15.9 % | 0 % | | | |
| P 3 | 24 | 58 | 26 | 21 | 9 | 481 | 690 | 69.71 % |
| | 17.40 % | 42 % | 18.8 % | 15.2 % | 6.5 % | | | |
| P 4 | 20 | 56 | 41 | 17 | 4 | 485 | 690 | 70.29 % |
| | 14.50 % | 40.6 % | 29.7 % | 12.3 % | 2.9 % | | | |
| P 5 | 19 | 56 | 38 | 20 | 5 | 478 | 690 | 69.28 % |
| | 13.80 % | 40.6 % | 27.5 % | 14.5 % | 3.6 % | | | |
| P 6 | 21 | 49 | 51 | 11 | 6 | 482 | 690 | 69.86 % |
| | 15.20 % | 35.5 % | 37 % | 8.00 % | 4.3 % | | | |
| P 7 | 29 | 57 | 33 | 19 | 0 | 510 | 690 | 73.91 % |
| | 21.00 % | 41.3 % | 23.9 % | 13.8 % | 0 % | | | |
| P 8 | 25 | 63 | 35 | 11 | 4 | 508 | 690 | 73.62 % |
| | 18.10 % | 45.7 % | 25.4 % | 8.00 % | 2.9 % | | | |

Tabel 2
Tanggapan Responden mengenai Responsiveness

| | <u>Pilihan Jawaban</u> | | | | | Skor | Skor Ideal | % |
|------|------------------------|-------|-------|-------|------|------|------------|--------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| P 9 | 27 | 49 | 42 | 16 | 4 | 493 | 690 | 71.45% |
| | 19.6% | 35.5% | 30.4% | 11.6% | 2.9% | | | |
| P 10 | 25 | 47 | 51 | 14 | 1 | 495 | 690 | 71.74% |
| | 18.1% | 34.1% | 37.0% | 10.1% | 0.7% | | | |
| P 11 | 17 | 46 | 54 | 19 | 2 | 471 | 690 | 68.26% |
| | 12.3% | 33.3% | 39.1% | 13.8% | 1.4% | | | |
| P 12 | 24 | 47 | 33 | 23 | 11 | 464 | 690 | 67.25% |
| | 17.4% | 34.1% | 23.9% | 16.7% | 8.0% | | | |

Tabel 3 menunjukkan bahwa pengetahuan, dan kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada anggota perpustakaan Universitas Padjadjaran dinilai baik.

Tabel 3.
Tanggapan Responden mengenai Assurance

| | <u>Pilihan Jawaban</u> | | | | | Skor | Skor Ideal | % |
|------|------------------------|--------|--------|--------|--------|------|------------|---------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| P 13 | 14 | 58 | 29 | 24 | 13 | 450 | 690 | 65.22 % |
| | 10.10 % | 42 % | 21 % | 17.4 % | 9.40 % | | | |
| P 14 | 23 | 64 | 38 | 7 | 6 | 505 | 690 | 73.19 % |
| | 16.70 % | 46.4 % | 27.5 % | 5.10 % | 4.30 % | | | |
| P 15 | 15 | 63 | 36 | 22 | 2 | 481 | 690 | 69.71 % |
| | 10.90 % | 45.7 % | 26.1 % | 15.9 % | 1.40 % | | | |
| P 16 | 21 | 51 | 38 | 16 | 12 | 467 | 690 | 67.68 % |
| | 15.20 % | 37 % | 27.5 % | 11.6 % | 8.70 % | | | |
| P 17 | 30 | 56 | 33 | 16 | 3 | 508 | 690 | 73.62 % |
| | 21.70 % | 40.6 % | 23.9 % | 11.6 % | 2.20 % | | | |
| P 18 | 29 | 46 | 30 | 27 | 6 | 479 | 690 | 69.42 % |
| | 21.00 % | 33.3 % | 21.7 % | 19.6 % | 4.30 % | | | |
| P 19 | 27 | 42 | 40 | 15 | 14 | 467 | 690 | 67.68 % |
| | 19.60 % | 30.4 % | 29 % | 10.9 % | 10.1 % | | | |
| P 20 | 31 | 45 | 38 | 17 | 7 | 490 | 690 | 71.07 % |
| | 22.50 % | 32.6 % | 27.5 % | 12.3 % | 5.10 % | | | |
| P 21 | 31 | 50 | 37 | 14 | 6 | 500 | 690 | 72.46 % |
| | 22.50 % | 36.2 % | 26.8 % | 10.1 % | 4.30 % | | | |
| P 22 | 25 | 50 | 33 | 18 | 12 | 472 | 690 | 68.41 % |
| | 18.10 % | 36.2 % | 23.9 % | 13 % | 8.70 % | | | |

Tabel 4 menunjukkan bahwa kemampuan perpustakaan Universitas Padjadjaran untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dinilai baik, hal ini tidak terlepas dari ketepatan waktu dan pelayanan yang sama yang diberikan yang dikategorikan baik, meskipun dalam hal sikap simpatik dan akurasi masih perlu dievaluasi menjadi lebih baik.

Tabel 4
Tanggapan Responden mengenai Realibility

| | Pilihan Jawaban | | | | | Skor | Skor Ideal | % |
|------|------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| P 23 | 22 15.9 % | 67 48.6 % | 27 19.6 % | 16 11.6 % | 6 4.3 % | 497 | 690 | 72.03 % |
| P 24 | 27 19.6 % | 62 44.9 % | 28 20.3 % | 20 14.5 % | 1 0.7 % | 508 | 690 | 73.62 % |
| P 25 | 37 26.8 % | 35 25.4 % | 42 30.4 % | 24 17.4 % | 0 0.0 % | 499 | 690 | 72.32 % |
| P 26 | 28 20.3 % | 40 29.0 % | 51 37.0 % | 13 9.4 % | 6 4.3 % | 485 | 690 | 70.29 % |
| P 27 | 23 16.7 % | 52 37.7 % | 33 23.9 % | 24 17.4 % | 6 4.3 % | 476 | 690 | 68.99 % |
| P 28 | 18 13.0 % | 47 34.1 % | 48 34.8 % | 15 10.9 % | 10 7.2 % | 462 | 690 | 66.96 % |
| P 29 | | 59 | 34 | 24 | 8 | | | |
| | 13 | | | | | | | |
| | 9.4 % | 42.8 % | 24.6 % | 17.4 % | 5.8 % | 459 | 690 | 66.52 % |
| P 30 | | 58 | 37 | 21 | 4 | 479 | 690 | 69.42 % |
| | 18 | | | | | | | |
| | 13.0 % | 42.0 % | 26.8 % | 15.2 % | 2.9 % | | | |

Tabel 5 Menunjukkan bahwa kemampuan perpustakaan dalam memberikan perhatian khusus secara emosional dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan anggota dinilai baik.

Tabel 5
Tanggapan Responden mengenai Emphaty

| | Pilihan Jawaban | | | | | Skor | Skor Ideal | % |
|-----|------------------------|-------------|-------------|-------------|-----------|-------------|-------------------|----------|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | | |
| P31 | 18 13.0% | 59 42.8% | 37 26.8% | 18 13.0% | 6 4.3% | 479 | 690 | 69.42% |
| P32 | 23 16.7% | 55 39.9% | 50 36.2% | 9 6.5% | 1 0.7% | 504 | 690 | 73.04% |
| P33 | 19 13.8% | 53 38.4% | 42 30.4% | 19 13.8% | 5 3.6% | 476 | 690 | 68.99% |
| P34 | 18 13.0% | 61 44.2% | 42 30.4% | 14 10.1% | 3 2.2% | 491 | 690 | 71.16% |
| P35 | 6 4.3% | 69 50.0% | 38 27.5% | 24 17.4% | 1 0.7% | 469 | 690 | 67.97% |
| P36 | 17 12.3% | 58 42.0% | 39 28.3% | 23 16.7% | 1 0.7% | 481 | 690 | 69.71% |

2. Pembahasan

Studi ini menemukan adanya korelasi antara variable yang kuat dan tidak dapat dipisahkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai R pada setiap variable *Tangible* $r = 0.774$, *Responsiveness* $r = 0.767$, *Assurance* $r = 0.812$, *Reliability* $r = 0.819$, dan *Emphaty* $r = 0.792$ terhadap kepuasan anggota. Adanya perwujudan fisik dari bangunan dan fasilitas seperti buku, computer, meja, kursi dan rak buku yang tertata rapi akan membuat suasana dari perpustakaan kondusif dan nyaman secara langsung akan memberikan stimulus bagi kegiatan merespon anggota perpustakaan membutuhkan waktu lama setiap pertanyaan dan kebutuhan anggota dapat terakomodir dengan maksimal. Perhatian-perhatian khusus secara emosional, pendekatan individu dan pribadi juga dapat membuat anggota merasa puas secara otomatis rasa hangat dan aura keluarga akan memberikan kenyamanan lebih bagi anggota.

Disamping itu semua dalam hal peningkatan kepuasan anggota beberapa hal juga harus diperhatikan serta ditingkatkan seperti memerhatikan kebutuhan anggotaselain hal dasar kebutuhan buku dan informasi, staf juga harus mampu memahami dan memberikan sikap simpatik dan ketepatan kepada anggota yang membutuhkan untuk menghindari salah sasaran pelayanan, menjaga kredibilitas nama pribadi dan institusi yang kerap dianggap biasa dan lumrah juga harus terus ditingkatkan dengan melakukan pelatihan kepada staf perpustakaan.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan kepada anggota yang berdasarkan indikator *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Reliability*, dan *Emphaty* terhadap kepuasan anggota perpustakaan Universitas Padjadjaran adalah sangat berhubungan. Diharapkan hasil penelitian ini memberikan nilai positif dan sebagaimasukkan bagi staf perpustakaan untuk dapat mempertahankan pelayanan dan meningkatkan untuk semakin baik.

BIBLIOGRAFI

Berry L.L, Parasuraman, A. And Zeithaml V., (1994), *Improving Service Quality in Amerika : Lessons Learned, Academy of Management Executive.*

Dwijati, Siti. (2006), *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan.* Buletin UNAIR Vol.1.

Gerson, Richard F. (2004), *Mengukur Kepuasan Pelanggan,* Cet-2, Jakarta :PPM.

Mardalis, Ahmad. (2005). *Meraih Loyalitas Pelanggan.* Jakarta: BalaiPustaka

Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan.*

Rahayuningsih. (2007), *Pengelolaan Perpustakaan.* Yogyakarta: GrahaIlmu