

ANALISIS PENGARUH PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DI INSTITUT AGAMA ISLAM IMAM GHOZALI

Nani Kurniasih

Dosen Institut Agama Islam Imam Ghazali (IAIIG) Cilacap

pgmi@gmail.com

ABSTRAK

Sistem informasi dalam perpustakaan yang didukung dengan adanya otomasi perpustakaan telah membuka pintu pengembangan kualitas perpustakaan ke arah yang lebih maju. Keberadaan pustakawan dan pelayanan yang memberikan akses ke jaringan perpustakaan merupakan aktor kunci dalam kemajuan dan keberhasilan perpustakaan sebagai jantung pendidikan. Pelayanan yang diberikan merupakan salah satu aspek penting, karena merupakan sebuah aspek yang langsung menyentuh perasaan dari pengguna jasa perpustakaan. Sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan pemustaka atau bagian layanan termasuk fasilitas pendukung yang disediakan sebagai tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh para pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan yang diberikan oleh pemustaka selaku pelaksana perpustakaan terhadap pengguna di perpustakaan Al Ghazali Cilacap dan juga untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa selaku pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemustaka di perpustakaan Al Ghazali Cilacap.

Untuk mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut mahasiswa dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Al Ghazali Cilacap, penelitian ini menggunakan Diagram Cartesius. dalam pengambilan sampel penelitian ini, teknik yang digunakan adalah dengan menggunakan random sampling. Sedangkan data yang digunakan diantaranya adalah teknik kuesioner (angket) dan dokumentasi.

Hasil pengujian hipotesis yang meliputi sikap petugas perpustakaan, tanggapan terhadap keluhan mahasiswa, fasilitas tambahan, ketepatan waktu/jadual pelayanan dan jumlah koleksi serta jenis bahan bacaan menunjukkan bahwa para pengguna merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menganggap penting hal tersebut, akan tetapi pada ketersediaan koleksi bahan bacaan dan tarif denda para pengguna merasa kurang puas dan menganggapnya tidak penting.

Kata Kunci: *Analisis Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Perpustakaan*

ISSN Jurnal Tawadhu:

2597-7121 (media cetak)

2580-8826 (media online)

A. PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan terutama pendidikan tinggi, ketersediaan perpustakaan sangat penting sebagai sebuah sarana penunjang untuk mendukung kegiatan Civitas Akademik. Sebagai salah satu unsur penunjang kegiatan pendidikan di Perguruan Tinggi, sebuah perpustakaan dituntut untuk menyediakan bahan literatur yang dapat memenuhi kebutuhan segenap penggunanya.

Dalam pelaksanaannya acapkali terdapat kesulitan yang selalu dialami bagi kebanyakan mahasiswa di suatu perguruan tinggi. Diantaranya mengenai ketersediaan bahan-bahan perpustakaan yang masih dirasakan sangat kurang, sehingga menimbulkan kekurangpuasan bagi mahasiswa dalam mengakses layanan perpustakaan tersebut. Ketidakpuasan tersebut dapat muncul dari berbagai aspek, mulai dari jumlah dan klasifikasi jenis buku dan bahan bacaan yang kurang, usia terbit buku yang sudah tua, kenyamanan ruang baca, dan layanan petugas perpustakaan.

Dalam sebuah perpustakaan, pelayanan yang diberikan merupakan salah satu aspek penting. Hal ini karena layanan merupakan sebuah aspek yang langsung menyentuh perasaan dari pengguna jasa perpustakaan, dimana layanan yang diberikan merupakan hubungan langsung antara petugas dengan pemustaka. Citra sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan pemustaka atau bagian layanan. Bagian layanan merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. Untuk mencapai sebuah citra layanan yang baik maka diperlukan adanya penilaian tentang sikap yaitu sikap petugas bagian layanan dalam melayani pemustaka maupun sikap dari pemustaka itu sendiri.

Dengan mengetahui sikap pemustaka, maka petugas dapat mengevaluasi kinerja bagian layanan. Sehingga akan diketahui kekurangan dan keberhasilan yang telah dicapai untuk meningkatkan mutu layanan.

Berdasarkan pertimbangan hal tersebut di atas, maka penulis ingin mengetahui peran pemustaka terhadap perpustakaan. Berdasarkan kondisi tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian seberapa besar kepuasan mahasiswa selaku pengguna perpustakaan dari kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan Al Ghozali Cilacap.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu; (1) Bagaimana pelayanan yang diberikan pemustaka terhadap pengguna di perpustakaan Al Ghozali Cilacap? (2), Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan Al Ghozali Cilacap?

C. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh pemustaka selaku pelaksana perpustakaan terhadap pengguna di perpustakaan Al Ghozali Cilacap. Selain itu, juga untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa selaku pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemustaka di perpustakaan Al Ghozali Cilacap.

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan menjadi sebagai bahan kajian untuk menyusun kebijakan dalam program peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan Al Ghozali Cilacap, sebagai bahan acuan bagi pihak perpustakaan dalam upaya mengembangkan layanan perpustakaan yang lebih baik di masa mendatang, sebagai informasi ilmiah mengenai pelayanan perpustakaan kepada segenap pihak yang berkaitan langsung dengan perpustakaan Al Ghozali Cilacap baik pengguna maupun pemustaka.

D. TELAAH PUSTAKA

Kata perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti: (1) kitab, buku-buku, (2) kitab primbon. Kemudian kata pustaka mendapat awalan per dan akhiran an, menjadi perpustakaan. Pengertian perpustakaan yang lebih umum menurut Sutarno (2006: 11) adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/ bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.

Perpustakaan didefinisikan sebagai gedung yang memiliki koleksi bahan pustaka (buku, majalah dan media lainnya) yang ditata atau diatur dengan cara tertentu agar mudah dimanfaatkan oleh pengguna secara cepat dan tepat (Mahmudin; 2006; 7). The Oxford English Dictionary” kata ”Library” atau perpustakaan mulai digunakan dalam bahasa Inggris tahun 1374, yang berarti ”sebagai suatu tempat buku-buku diatur untuk dibaca, dipelajari atau dipakai sebagai bahan rujukan” (Rohanda; 2000; 1). The American Library Association perpustakaan diartikan sebagai pusat media, pusat belajar, pusat sumber pendidikan, pusat informasi, pusat dokumentasi dan pusat rujukan (Rohanda; 2000; 1). Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor: 11, perpustakaan merupakan salah satu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai hasil budaya dan mempunyai fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa dan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.

Sedangkan Pustakawan (Petugas) adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakawan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan (Suhernik; —; 1). Lebih lanjut definisi perpustakaan yang dikemukakan oleh Perpustakaan Nasional RI (2005:4) adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia sekurang-kurangnya seorang pustakawan,

ISSN Jurnal Tawadhu:

2597-7121 (media cetak)

2580-8826 (media online)

ruangan/ tempat khusus, dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya seribu judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis dan misi perpustakaan yang bersangkutan serta dikelola menurut sistem tertentu untuk kepentingan masyarakat penggunanya.

Dari ketiga definisi di atas, menurut Sutarno (2006:12) sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan persyaratan tertentu seperti (1) tersedianya ruangan/ gedung yang diperuntukkan khusus untuk perpustakaan, (2) adanya koleksi bahan pustaka dan sumber informasi lainnya, (3) adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai, (4) adanya komunitas masyarakat pemakai, (5) adanya sarana dan prasarana yang diperlukan, (6) diterapkannya suatu sistem dan mekanisme tertentu yang merupakan tata cara, prosedur dan aturan-aturan agar segala sesuatunya berlangsung lancar.

Layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pemakai perpustakaan. Menurut Darmono (2007:166) kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan sebagai berikut:

- a. Layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b. Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual
- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan, peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Pentingnya sebuah pelayanan ini tentu akan berdampak positif terhadap pengunjung dengan kata lain, terpenuhi kebutuhan dan kephahaman pengguna

terhadap sistem ataupun tatacara mengakses apa yang ada pada perpustakaan. Sedangkan pengelolaan setidaknya memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

a. Kualitas Pelayanan

Gronroos (dikutip oleh Tjiptono dan Chandra, dalam Naryawan, 2011) pelanggan bukan hanya semata-mata membeli barang atau jasa, namun mereka membeli manfaat yang di berikan oleh barang dan jasa yang bersangkutan. Mereka membeli penawaran yang terdiri atas barang, layanan, informasi, perhatian personal, dan komponen lainnya. Penawaran semacam ini mencerminkan layanan bagi pelanggan dan *customer-perceived service* tersebut memberikan nilai tambah bagi setiap pelanggan. Dengan demikian, setiap perusahaan selalu menawarkan pelayanan bagi pelanggan, terlepas dari hal apa pun bentuk produk yang di berikan.

Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dikutip oleh Lupiyoadi, dalam Naryawan 2011) salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi serta peningkatan profit perusahaan tersebut sangat di tentukan oleh pendekatan yang di gunakan. Konsekuensi atas pendekatan kualitas pelayanan suatu produk memiliki esensi penting bagi straregi perusahaan untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Menurut Edvardsson (dikutip oleh Griselda dan Panjaitan, dalam Naryawan 2011) kualitas adalah bagaimana mencari tahu apa yang menciptakan nilai bagi konsumen dan perusahaan harus memberikan nilai itu. Untuk itu, perusahaan harus dapat mengerti konsumennya dan bagaimana mendefinisikan keinginan konsumen tersebut dengan benar. Sedangkan layanan adalah berbagai tindakan

dan kinerja yang di tawarkan suatu produk kepada orang lain yang pada dasarnya tidak dapat di lihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang di harapkan dan jasa yang di terima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang di harapkan atau bahkan lebih baik, maka di persepsikan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya. (dikutip oleh Griselda dan Panjaitan, dalam Naryawan 2011). Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat di pengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Berdasarkan penjelasan di atas, Griselda dan Panjaitan (dikutip Naryawan 2011) mendefinisikan kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di berikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas pelayanan bisa di wujudkan malalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Kotler (dikutip oleh Griselda dan Panjaitan, dalam Naryawan 2011) Kualitas layanan harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas pelayanan. Sebagai pihak yang mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan. Sementara itu, persepsi dan interaksi dengan pelanggan dalam pemberian pelayanan juga ikut menentukan evaluasi kualitas pelayanan. Konsekuensinya jasa yang sama bisa di nilai berlainan oleh konsumen yang berbeda.

b. Aspek Layanan Perpustakaan

Layanan pengguna perpustakaan harus berkualitas sehingga diharapkan para pengguna merasa puas. Karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa aspek yakni sebagaimana yang diutarakan Rahayuningsih (2007); *Koleksi*, merupakan semua bahan pustaka

yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi yang *pertama* adalah kuantitas yakni berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Sedangkan karakteristik yang *kedua* yakni kualitas dalam hal ini berkaitan dengan mutu, kemutakhiran dan kelengkapan koleksi pustaka yang tersedia di perpustakaan.

Fasilitas, adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlegakapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya). Karakteristik fasilitas yang baik adalah; (a) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya. (b) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

Sumber daya manusia, dimaksud dalam hal ini adalah petugas yang ada di bagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah: (a) Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna. (b) Tanggungjawab dalam melayani pengguna perpustakaan. (c) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna. (d) Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah ditengah kesulitan.

Layanan, sebuah layanan yang baik dapat dilihat dari kedisiplinan waktu dalam pelayanan, sedikitnya kekeliruan yang terjadi dalam pelayanan tersebut, dan jumlah petugas serta berbagai fasilitas yang tersedia.

c. Jenis Layanan Perpustakaan

Secara umum layanan perpustakaan terbagi dari beberapa jenis layanan. Jenis layanan perpustakaan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan.

Pengertian layanan sirkulasi menurut Rahayuningsih (2007: 95)

adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.

Menurut Qalyubi (2007: 221) bagian layanan sirkulasi mempunyai fungsi melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut ini:

- a) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
- b) Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan
- c) Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman
- d) Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda
- e) Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka
- f) Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak
- g) Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman
- h) Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbarui keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik

peminjaman buku berdasarkan subjek, dan jumlah buku yang masuk daftar tendon

- i) Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman

d. Layanan Referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris to refer 'menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemakai perpustakaan (Qalyubi, 2007: 225).Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat.

Definisi buku referensi menurut Widjajanti (2009: 249) adalah buku yang isis dan penyajiannya dapat digunakan untuk memperoleh informasi tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan budaya secara dalam dan luas. Maka koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk dibaca di tempat.

e. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan. Layanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan termasuk di dalamnya perpustakaan sekolah pada dasarnya menimbulkan perbedaan sikap di kalangan pemustaka.Sikap merupakan suatu pernyataan dalam bentuk positif maupun negatif seseorang terhadap suatu objek.

E. METODE PENELITIAN

Metode penelitian menurut Dudung Abdurrohman (1999) adalah merupakan seperangkat aturan dan prinsip yang sistematis untuk

ISSN Jurnal Tawadhu:

2597-7121 (media cetak)

2580-8826 (media online)

mengumpulkan data/sumber secara efektif, menilainya kritis dan mengajukan sintesis dari hasil-hasil yang dicapai dalam bentuk tertulis serta merupakan hasil yang esensial dalam melakukan penelitian terhadap suatu objek agar mendapatkan hasil yang *accountable*.

Adapun metode penelitian yang penulis gunakan dalam pelaksanaannya melalui beberapa tahapan yaitu:

1. Metode Penentuan Subjek Penelitian

Adapun dalam hal ini subjek penelitian yang penulis maksudkan adalah ada beberapa jenis metode yaitu: ((1) Populasi, populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. (Suharsini, 1998). Dalam hal ini adalah semua pengguna/anggota aktif Perpustakaan Al Ghozali Cilacap yang berjumlah 571 orang. (2) Sampel, merupakan sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan tehnik tertentu yang disebut tehnik sampling. (Hadi dan Haryono, 1998).

Menurut Suharsini (1998) jika jumlah sampelnya kurang dari 100 (seratus) maka seharusnya seluruh subjek dijadikan sampel, tetapi apa bila jumlah sampelnya lebih dari 100 (seratus) maka bisa diambil antara 15-20 % atau 20-25 % atau lebih. Melihat jumlah populasi yang ada yakni lebih dari 100 (seratus) maka penulis akan mengambil sampel 15% dari jumlah populasi. Dengan demikian maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak $\frac{15}{100} \times 571 = 85.65$ yang dibulatkan menjadi 86 orang.

Untuk teknik pengambilan sampel (teknik sampling), penulis menggunakan metode random sampling. Dimana dalam teknik ini sampel diambil dari populasi secara acak.

2. Metode Pengumpulan Data

Untuk pengambilan data-data yang penulis perlukan dalam penulisan penelitian ini penulis menggunakan metode yang valid dan relevan. Adapun metode-metode tersebut adalah sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode ini digunakan sebagai langkah awal dalam sebuah proses penelitian dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap berbagai kondisi di Perpustakaan Al Ghozali Cilacap, berkaitan dengan proses pelayanan maupun lainnya yang diperlukan untuk mendukung dalam melakukan penelitian yang penulis laksanakan.

b. Metode Interview

Interview atau wawancara adalah merupakan bentuk komunikasi verbal, merupakan percakapan yang bertujuan untuk memperoleh informasi. (Suharsimi, 1998). Dalam hal ini diperoleh dari sumbernya yaitu dengan segenap pengurus Perpustakaan Al Ghozali Cilacap dalam menggali informasi yang terkait dengan permasalahan penelitian ini.

c. Angket atau Kuisisioner

Sebagian besar penelitian umumnya menggunakan angket atau kuisisioner sebagai metode yang dipilih untuk mengumpulkan data, angket memang lebih baik sebagai instrumen untuk pengumpulan data, asal cara dan pengadaanya mengikuti persyaratan yang telah digariskan dalam Penelitian.

Dalam hal ini menggunakan angket tertutup dan secara langsung, artinya responden dalam menjawab pertanyaan tinggal memilih jawaban yang sudah ada.

d. Metode Dokumentasi

Yaitu mencari dan mengenahi hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah, surat kabar, prasasti, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Dalam hal penelitian ini adalah berupa ketersediaan buku, pengguna dan lain sebagainya.

F. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data

Sumber data diperoleh dari mahasiswa melalui kuisioner yang telah disusun berdasarkan indikator dari variabel pelayanan dan kepuasan. Kuisioner disusun berdasarkan skala Likert yang terdiri dari lima option.

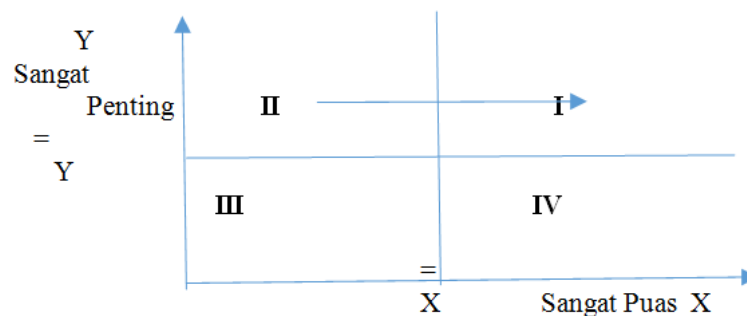
Sangat Puas	=	5
Puas	=	4
Kurang Puas	=	3
Tidak Puas	=	2
Sangat Tidak Puas	=	1

G. Identifikasi Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan sebagai variabel X dan kepuasan konsumen/mahasiswa sebagai variabel Y. Indikator yg digunakan kedua variabel adalah sama, yaitu; Sikap petugas perpustakaan, Tanggapan terhadap keluhan pengguna, Jasa pembayaran, Fasilitas tambahan, Ketepatan waktu, Ketersediaan koleksi bahan bacaan, Jumlah koleksi bahan bacaan, Jenis koleksi bahan bacaan.

H. Hipotesis dan Analisis Data

Untuk menguji hipotesis, digunakan Diagram Cartesius, yang dapat mengetahui tingkat kepentingan pelayanan menurut mahasiswa dan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Al Ghozali Cilacap. Berikut adalah diagram Cartesius yang dimaksud (Hadiati Sri, Sarwi Ruci dalam Effiyaldi 2009).



Keterangan

- Y : tingkat kepuasan pengguna
 X : tingkat kepentingan pengguna akan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan
 \bar{X} : rata-rata tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh dari rata-rata hasil hitungan tingkat kepuasan pengguna
 \bar{Y} : rata-rata tingkat kepentingan pengguna yang diperoleh dari rata-rata hasil hitungan tingkat kepentingan pengguna
 $\frac{\bar{Y}}{\bar{X}}$: rata-rata kedua, yang diperoleh dari jumlah rata-rata tingkat kepuasan dibagi dengan jumlah yang berkaitan dengan pelayanan
 $\frac{\bar{Y}}{N}$: rata-rata kedua, yang diperoleh dari jumlah rata-rata tingkat kepentingan dibagi dengan jumlah komponen yang berkaitan dengan pelayanan

Untuk menghitung nilai-nilai tersebut digunakan rumus berikut (Hadiati dan Ruci; dalam Effiyaldi 2009):

$$\text{Rata-rata (X atau Y)} = \frac{\text{jumlah nilai jawaban tiap-tiap komponen}}{N}$$

N = jumlah responden

$$\text{Rata-rata kedua (X atau Y)} = \frac{\text{jumlah nilai rata-rata}}{N}$$

N = jumlah responden

Kriteria hipotesis:

- Kuadran I : Atribut ini dianggap sangat penting oleh pengguna dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga penyedia jasa harus mempertahankan kualitas pelayanannya.
 Kuadran II : Atribut ini dianggap sangat penting oleh pelanggan. Tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga penyedia jasa harus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga atribut tersebut akan bergeser dari kuadran II menuju kuadran I.
 Kuadran III : Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan dan pelayanannya kurang memuaskan.

Kuadran IV : Atribut ini dianggap kurang atau tidak penting oleh pelanggan tetapi pelayanannya sangat memuaskan.

Jika hasil penelitian berada di kuadran III dan IV, maka perpustakaan bisa mengabaikan karena pelayanan tersebut bisa dianggap kurang atau tidak penting oleh pengguna. Tetapi jika hasil penelitian berada pada kuadran I dan II, berarti pelayanan dianggap penting bagi mahasiswa dan Perpustakaan Al Ghozali Cilacap harus menyikapinya dengan melakukan perbaikan pelayanan agar kepuasan mahasiswa lebih meningkat.

I. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menentukan Kualitas Pelayanan (Quality Service) Perpustakaan Al Ghozali Cilacap yang diberikan kepada Mahasiswa. Kualitas pelayanan yang diberikan Perpustakaan Al Ghozali Cilacap kepada mahasiswa didasarkan pada beberapa aspek/ indikator berikut

1. Sikap petugas perpustakaan customer service).
2. Tanggapan terhadap keluhan mahasiswa.
3. Jasa pembayaran (tarif denda
4. Fasilitas tambahan.
5. Ketepatan waktu.
6. Ketersediaan koleksi bahan bacaan.
7. Jumlah koleksi bahan bacaan.
8. Jenis koleksi bahan bacaan.

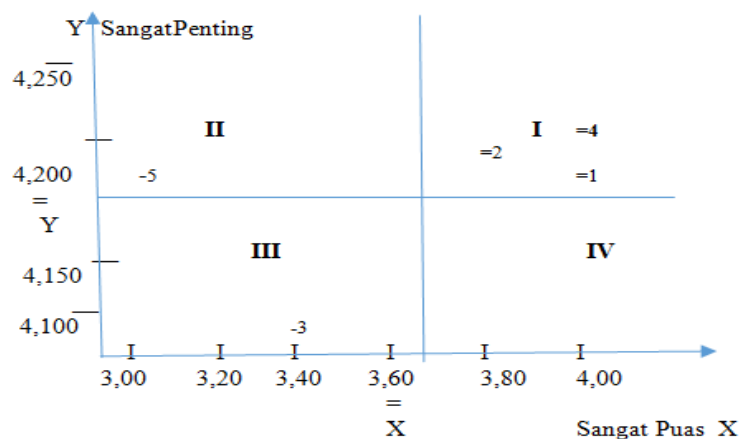
J. Analisis Kerja Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Mahasiswa.

Berdasarkan perhitungan dan pengolahan data yang diperoleh dari responden (mahasiswa) diperoleh hasil seperti terdapat pada tabel berikut:

Tabel 1.
Rata-Rata Hasil Kuisisioner Kualitas Pelayanan
Perpustakaan Al Ghozali Cilacap

No	Komponen	Rata-Rata Variabel Kualitas Pelayanan (\bar{X})	Rata-Rata Variabel Kepuasan Mahasiswa (\bar{Y})
1	Sikap petugas perpustakaan	3,9115	4,2124
2	Tanggapan terhadap keluhan mahasiswa	3,7788	4,2301
3	Jasa pembayaran	3,5664	4,1062
4	Fasilitas tambahan	4,1062	4,2389
5	Ketepatan waktu pelayanan	3,0177	4,2035
6	Ketersediaan koleksi bahan bacaan.	2.8424	3.2038
7	Jumlah koleksi bahan bacaan.	2.9674	3.2030
8	Jenis koleksi bahan bacaan.	3.1087	3.0163
	Rata-rata	$X^{\bar{}} = 3,6761$	$Y^{\bar{}} = 4,1982$

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan kualitas pelayanan menurut mahasiswa dapat ditampilkan dalam diagram Cartesius berikut ini:



Berdasarkan diagram tersebut di atas dapat dianalisis sebagai berikut:

1. **Sikap petugas perpustakaan;** terletak pada kuadran I yaitu pada ordinat ($X=3,9115$, $Y= 4,2124$), yang berarti bahwa sikap petugas Perpustakaan Al Ghozali Cilacap memuaskan dan penting oleh pengguna perpustakaan. Hal ini disebabkan karena adanya pelatihan karyawan dan informasi yang diberikan adalah jelas dan lengkap, serta sikap petugas yang ramah dan simpati.
2. **Tanggapan terhadap keluhan mahasiswa;** terletak pada kuadran I yaitu pada ordinat ($X=3,7788$) dan ($Y=4,2301$), yang berarti bahwa tanggapan terhadap keluhan pelanggan memuaskan dan dianggap penting oleh pengguna perpustakaan. Ini juga berarti tanggapan yang diberikan oleh perpustakaan Al Ghozali Cilacap dianggap dapat diterima pengguna dan pelayannya juga dianggap memuaskan oleh mahasiswa selaku pengguna.
3. **Jasa pembayaran (tarif denda);** terletak pada kuadran II yaitu pada ordinat ($X=3,5664$) dan ($Y=4,1062$), yang berarti bahwa pembayaran denda dianggap kurang memuaskan oleh yang dilakukan pengguna yang kena sanksi tersebut dan kurang dianggap penting oleh pengguna. Hal ini dikarenakan kurang dimengertinya tujuan sanksi denda yang diterapkan oleh perpustakaan Al Ghozali Cilacap oleh pengguna. Sanksi bertujuan agar para pengguna disiplin dengan aturan yang telah diberlakukan.
4. **Fasilitas tambahan;** terletak pada kuadran I yaitu pada ordinat ($X=4,1062$) dan ($Y=4,2389$); yang berarti bahwa adanya fasilitas tambahan yang diberikan oleh perpustakaan untuk mahasiswa pengurus perpustakaan untuk mahasiswa pengguna perpustakaan dianggap memuaskan dan dianggap penting. Hal ini disebabkan karena fasilitas tambahan ini menguntungkan pelanggan, memudahkan dan memberi kenyamanan pengguna.
5. **Ketepatan waktu/jadual pelayanan;** terletak pada kuadran I yaitu pada ordinat ($X= 4.1062$) dan ($Y=4,2389$); Ini berarti ketepatan waktu dan atau jadual pelayanan perpustakaan yang diberikan perpustakaan Perpustakaan Al Ghozali Cilacap kepada mahasiswa sebagai kesempatan bagi

pengguna Perpustakaan Al Ghozali Cilacap untuk mengakses/memanfaatkan perpustakaan dan pelayanannya juga dianggap memuaskan mahasiswa selaku pengguna.

6. **Ketersediaan koleksi bahan bacaan;** terletak pada kuadran II yaitu pada ordinat ($X=2,8424$) dan ($Y=3,038$) Ini berarti ketersediaan koleksi bahan bacaan yang terdapat pada perpustakaan Perpustakaan Al Ghozali Cilacap untuk mahasiswa selalu tidak tersedia pada setiap saat akan dipinjam oleh pengguna Perpustakaan Al Ghozali Cilacap dan pelayanannya juga dianggap kurang memuaskan mahasiswa.. Ini disebabkan oleh jumlah unit bahan bacaan untuk setiap judul sangat sedikit, sedangkan jumlah mahasiswa yang memakai/meminjam sangat banyak., akibatnya bahan bacaan yang akan dipinjam/digunakan mahasiswa seringkali tidak didapatkan.
7. **Jumlah koleksi bahan bacaan;** ; terletak pada kuadran II yaitu pada ordinat ($X=2.9674$) dan ($Y= 3.000$);Ini berarti jumlah koleksi bahan bacaan yang terdapat pada Perpustakaan Al Ghozali Cilacap kurang dapat memenuhi kebutuhan pengguna Perpustakaan Al Ghozali Cilacap. Ini disebabkan oleh jumlah bahan bacaan secara keseluruhan sangat terbatas/kurang jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa.
8. **Jenis koleksi bahan bacaan;** terletak pada kuadran III yaitu pada ordinat ($X=3.1087$) dan ($Y= 3.0163$);Ini berarti jenis koleksi bahan bacaan seperti; buku teks, CD, jurnal ilmiah, koran/tabloid, skripsi dan makalah yang terdapat pada Perpustakaan Al Ghozali Cilacap dirasakan kurang bagi pengguna Perpustakaan Al Ghozali Cilacap dan pelayanannya juga dianggap kurang memuaskan mahasiswa.. Ini disebabkan oleh jenis koleksi bahan bacaan seperti yang dimaksud di atas memang sangat minim.

Berdasarkan analisis di atas akan lebih baik jika kedelapan komponen/indikator yang terletak di kuadran II tersebut bergeser/digeser menuju dan berpindah pada kuadran I, sehingga dapat memuaskan mahasiswa IAIG Cilacap selaku pengguna terbesar Perpustakaan Al Ghozali Cilacap.

ISSN Jurnal Tawadhu:

2597-7121 (media cetak)

2580-8826 (media online)

K. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis kualitas pelayanan yang diberikan Perpustakaan Al Ghozali Cilacap kepada mahasiswanya, maka dalam penelitian ini dapat ditarik beberapa kesimpulan, antara lain;

- Mahasiswa merasa puas dengan Sikap petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa.
- Mahasiswa merasa puas dengan Tanggapan yang diberikan terhadap keluhan mahasiswa
- Mahasiswa merasa kurang puas dengan besaran jasa pembayaran (tarif denda) yang dikenakan kepada mahasiswa atas keterlambatan dalam pengembalian bahan bacaan yang dipinjam.
- Mahasiswa merasa puas dengan fasilitas tambahan yang tersedia karena mahasiswa menganggap fasilitas tambahan yang tersedia cukup memadai.
- Mahasiswa merasa puas dengan ketepatan waktu/jadual pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada mahasiswa. Hal ini dikarenakan perpustakaan selalu buka setiap hari kerja.
- Mahasiswa merasa kurang puas dengan ketersediaan koleksi bahan bacaan setiap kali dibutuhkan. Hal ini disebabkan oleh karena jumlah unit bahan bacaan untuk setiap judul sangat sedikit, sedangkan jumlah mahasiswa yang memakai/meminjam sangat banyak, akibatnya bahan bacaan yang akan dipinjam/digunakan mahasiswa selalu tidak dia dapatkan.
- Mahasiswa merasa kurang puas dengan jumlah koleksi bahan bacaan yang tersedia. Hal ini disebabkan jumlah bahan bacaan secara keseluruhan sangat terbatas/kurang jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa.
- Mahasiswa merasa kurang puas dengan jenis koleksi bahan bacaan yang tersedia di perpustakaan. Hal ini disebabkan jenis koleksi bahan bacaan seperti buku teks, CD, jurnal ilmiah, koran/tabloid, skripsi dan makalah memang sangat minim.

2. Saran

Saran yang dapat diberikan kepada pihak pengelola unit perpustakaan terutama pihak manajemen Perpustakaan Al Ghozali Cilacap adalah agar melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan serta menambah berbagai fasilitas pendukung sehingga terjadi peningkatan kepuasan mahasiswa IAIG Cilacap selaku pengguna terbesar perpustakaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Dudung, 1999. *Metode Penelitian Sejarah*. Jakarta: Logos Wacana
- Aviliani, 1997, *Membangun Kepuasan Pelanggan melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan.
- Darmono, 2007, *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Gramedia Widasarana Indonesia, Jakarta
- Ernawati, Endang. *Kompetensi, Komitmen, Dan Intrapreneurship Pustakawan Dalam Mengelola Perpustakaan Di Indonesia*. Artikel. Bina Nusantara Digital Library.
- Gaspersz, V, 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT. Gramedia
- Hadiati, Sri, Sarwi Ruci, 1999. September 1999. Universitas Kristen. Petra. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>.
- Herawaty, H. 1997, Mei, *Kampanye Features Telkomsel, Halo-Halo*
- Hutabarat, Jemsly, 1997, Mei. *Visi Kualitas Jasa Membahagiakan Pelanggan: Kunci Sukses Bisnis Jasa, Usahawan*,
- Kuswadi, 2004. *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Mahmudin, 2006. *Pengantar Ilmu Perpustakaan. Pelatihan Singkat Pengelolaan Perpustakaan Di Lingkungan Universitas Pasundan*. Universitas Pasundan.
- Naryawan, 2011, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi*. FE Undip
- Poerwanto, Hendra. 2000. *Mengevaluasi Kualitas Layanan Jasa dengan Menggunakan Model 4D*. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Vol. 2, No. 2, September 2000: 59 – 67. Universitas Kristen Petra <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>.
- Pus. Al Ghozali Cilacap, 2000, *Buku Panduan Perpustakaan Al Ghozali Cilacap*
- Qolyubi, Syihabuddin, 2007, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan informasi*, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, UIN Sunan Kalijaga
- Rahayuningsih, 2007 : *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rangkuti, Freddy, 2002. *Measuring Customer Satisfaction. Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Ratnawati, P, 2001. *Mengukur Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pendidikan*. www.Depdiknas.go.id.
- Rohanda, 2000. *Fungsi Dan Peranan Perpustakaan Sekolah*.
- Soetjiptomo, Budi W. 1997, Januari, *Service Quality: Alternatif Pendekatan Berbagai Persoalan di Indonesia*. Usahawan
- Suharsini, Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian*, Jakarta :PT. Rinneke Cipta

ISSN Jurnal Tawadhu:

2597-7121 (media cetak)

2580-8826 (media online)

- Suhernik, —. *Superior Dan Layanan Prima Sebagai Bentuk Kepribadian Dan Layanan Berkualitas Bagi Pustakawan Profesional*. Perpustakaan Universitas Airlangga.
- Sutardji dan SriIsmiMaulidyah, 2000. *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studikasusdi Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-kacangan dan Umbi-umbian Malang*. Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol.15, Nomor 2, 2006. <http://www.pustakadeptan.go.id/publikasi/pp152062.pdf>.
- Sutarno, NS. 2006, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: CV. Sagung Seto,
- Tjiptono, F. 1997, *Total Quality Service*, Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- Widyaratna, Theresia, Danny dan Filicia Chandra, 2001. *Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*. Vol. 3 ,No. 2, September 2001: 85–95.
Universitas Kristen Petra <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>.