

**KEPUASAN PELANGGAN UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SEBELAS
MARET SURAKARTA PERIODE TAHUN 2022–2024**

**Masriyatun dan Bambang Hermanto
Pustakawan UNS**

Abstract

This study was conducted with the aim of determining the performance of the UNS Library in providing satisfaction to users. Evaluation of the performance of the UNS Library is carried out through three indicators including services and facilities, collections and employee competencies at the UNS Library; Research method; data collection method through collecting supporting data related to the survey topic. The data collection is through 1). direct observation method, and 2). questionnaire distribution. The target results at this stage are data that supports the survey topic collected and recorded. Data collection instruments with questionnaires. The sampling method with sampling determined at the beginning for special reasons (purposive random sampling) The performance of the UNS Library has a very high category of 107 or 62.6% of respondents, categorized as very high because 107 or 62.6% of respondents answered that the performance of the UNS Library Unit is very high, this is evidenced by the services and facilities, collections and employee competencies at the UNS Library providing convenience in the service process to users.

Keywords: customer satisfaction, service, performance, college library, users

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kinerja UPT Perpustakaan UNS dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka. Evaluasi kinerja UPT Perpustakaan UNS dilakukan melalui tiga indikator diantaranya layanan dan sarana/fasilitas, koleksi dan kompetensi pegawai yang ada di Perpustakaan UNS; Metode penelitian; metode pengumpulan data melalui pengumpulan data pendukung terkait dengan topik survei. Adapun pengumpulan data melalui 1). metode pengamatan langsung, dan 2). penyebaran kuesioner. Target hasil pada tahapan ini adalah data yang mendukung topik survei ini terkumpul dan tercatat. Instrumen pengumpulan data dengan kuesioner. Metode pengambilan sampel dengan pengambilan sampel ditentukan diawal karena alasan khusus (*purposive random sampling*) Kinerja UPT Perpustakaan UNS mempunyai kategori sangat tinggi sejumlah 107 atau 62,6 % responden, dikategorikan sangat tinggi karena 107 atau 62,6 % responden menjawab kinerja UPT perpustakaan UNS sangat tinggi, hal ini dibuktikan dengan layanan dan fasilitas, koleksi dan kompetensi pegawai di UPT Perpustakaan UNS memberikan kemudahan dalam proses pelayanannya kepada pemustaka.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, layanan, kinerja, perpustakaan perguruan tinggi, pemustaka

A. Pendahuluan

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 bahwa perpustakaan mempunyai tujuan untuk memberikan layanan perpustakaan, meningkatkan minat membaca, memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pemustaka. Layanan perpustakaan harus berorientasi kepada pemustaka. Layanan perpustakaan dapat dikembangkan melalui pemanfaatan koleksi, jenis layanan, sumber daya manusia, dan sarana prasarana guna memenuhi kebutuhan pemustaka. Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai fungsi yang strategis dalam mendukung terwujudnya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dalam memperlancar, mendukung, dan meningkatkan kualitas program perguruan tinggi melalui layanan perpustakaan meliputi aspek pengumpulan, pengolahan, pemanfaatan, dan diseminasi informasi bahan perpustakaan.

Baik tidaknya sebuah perpustakaan tergantung dari kualitas layanan yang diterima pemustaka. Menurut Soeatminah (1992:129) bahwa baik dan tidak sebuah perpustakaan tergantung pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut. Kepuasan pemustaka dapat diperoleh sesuai antara harapan atau minimal solusi dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diperoleh dari perpustakaan. Keberadaan koleksi, jenis layanan, kualitas

sumber daya manusia, dan sarana prasarana menjadi faktor yang perlu diperhatikan dalam keberhasilan layanan perpustakaan.

UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret sebagai jantungnya perguruan tinggi terus meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Langkah-langkah strategis diterapkan sesuai kondisi, situasi, dan anggaran perpustakaan. Kualitas sumber daya manusia, keragaman koleksi, pengembangan teknologi informasi, sarana dan prasarana serta bisnis proses terus ditingkatkan. Peningkatan jam buka disesuaikan dengan aktivitas kampus agar dapat memberikan kesempatan kepada pemustaka yang akan memanfaatkan perpustakaan. Dalam penelusuran informasi mengenai koleksi perpustakaan dikembangkan agar mudah diakses secara *online* yang berbasis internet atau melalui android. Demi kenyamanan pemustaka dalam melakukan aktivitas membaca dan mengerjakan tugas perkuliahan maka perpustakaan berupaya meningkatkan sarana prasarana perpustakaan. Suhu udara ruang yang nyaman juga perlu diperhatikan dengan memasang AC. Pencahayaan ruang perlu diatur demi kenyamanan dalam membaca buku atau koleksi perpustakaan lainnya. Peningkatan kualitas layanan peminjaman dan pengembalian buku, saat ini Perpustakaan Universitas Sebelas Mare

telah memanfaatkan teknologi informasi berbasis RFID.

Berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan perlu dilakukan evaluasi untuk peningkatan kinerja perpustakaan yang berkesinambungan. Dalam evaluasi kinerja perpustakaan di sini mencoba membahas kinerja perpustakaan yang dijelaskan ke dalam tiga indikator, hal ini berkaitan dengan layanan dan sarana/fasilitas, koleksi dan kompetensi pegawai yang ada di Perpustakaan UNS. Dari tiga indikator di atas, masing masing dijelaskan pada setiap indikatornya melalui beberapa item pertanyaan. Tahap-tahap dalam pengumpulan data merupakan tahapan dalam kegiatan mengumpulkan data pendukung terkait topik survei tersebut. Pengumpulan data melalui metode pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner. Hasil dalam target ini merupakan data pendukung topik survei yang dicatat dan dikumpulkan. Kuesioner yang isinya instrument yang digunakan untuk pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jumlah 1710 orang yang menggunakan jasa UPT Perpustakaan selama tahun 2024. Sampel yang digunakan sebanyak 171 orang. Metode dalam pengambilan sampel dengan pengambilan sampel yang telah ditentukan diawal penelitian karena alasan khusus (*purposive random sampling*) (Sugiyono,

2012). Prosedur dalam analisis data terdiri dari pemberian skor terhadap item pertanyaan sesuai dengan skala, pemberian kode terhadap item-item untuk mempermudah perhitungan, menganalisis, dan menyimpulkan.

B. Pembahasan

I. Layanan dan Sarana/Fasilitas

Hakikat layanan perpustakaan menurut Rahayu (2015:1.3) adalah suatu jasa yang memberikan informasi pemustaka berkaitan dengan bahan pustaka yang dicari pemustaka. Tersedianya sarana akses penelusuran informasi bagi pemustaka yang akan melakukan penelusuran informasi bahan pustaka baik di perpustakaan maupun luar perpustakaan. Layanan secara konvensional tetap memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan bagi pemustaka. Layanan perpustakaan menyediakan fasilitas serta aktivitas perpustakaan untuk memperlancar dalam memberikan jasa bagi pengguna perpustakaan atau pemustaka. Ada beberapa indikator layanan dan sarana prasarana atau fasilitas yang dapat dijelaskan dalam 11 item pertanyaan serta 5 item jawaban yaitu sangat bagus, bagus, cukup bagus, kurang bagus, dan sangat tidak bagus.

Adapun item pernyataan yang disajikan sebagai berikut :

1. Layanan keanggotaan mudah dan sederhana prosesnya.
2. Waktu tunggu penetapan keanggotaan.
3. Jenis layanan perpustakaan telah memenuhi kebutuhan.
4. Waktu kunjungan setiap harinya (jam buka layanan) di perpustakaan memenuhi kebutuhan.
5. Penataan ruang sirkulasi telah memenuhi kebutuhan.
6. Rambu-rambu/tata tertib dan atau prosedur membantu mempermudah pemenuhan kebutuhan.
7. Mapping atau penataan ruang memenuhi kebutuhan.
8. Ruang perpustakaan nyaman dan bersih.
9. Pencahayaan ruang memenuhi kebutuhan.
10. Tenggang waktu peminjaman koleksi memenuhi kebutuhan.
11. Peminjaman koleksi maksimum sesuai ketentuan bisa memenuhi kebutuhan.

II. Koleksi

Definisi koleksi berdasarkan G. Edward Evans dalam buku Tri Yuliani (2020) merupakan kumpulan buku, sumber informasi yang disusun, dihimpun, dan diolah perpustakaan baik perpustakaan lembaga, instansi atau masyarakat. Dalam indikator koleksi

dijelaskan melalui 6 item pertanyaan yang disediakan dengan 5 item jawaban yaitu sangat memenuhi, memenuhi, cukup memenuhi, kurang memenuhi dan sangat tidak memenuhi. Adapun item pertanyaan tersebut seperti berikut ini:

1. Ketersediaan koleksi buku-buku perpustakaan memenuhi kebutuhan.
2. Penataan koleksi buku di rak sesuai no. klasifikasinya memuaskan.
3. Jumlah peminjaman buku diatas 5 eksemplar dalam 1 bulan cukup efektif & memenuhi kebutuhan.
4. Ketersediaan koleksi dalam bentuk digital memenuhi kebutuhan.
5. Koleksi majalah, jurnal, surat kabar, tabloid memenuhi kebutuhan.
6. Terbitan koleksi perpustakaan memuaskan.

III. Kompetensi Pegawai

Kompetensi profesional merupakan kompetensi berkaitan tentang pengetahuan dan wawasan pustakawan di bidang sumber informasi, manajemen, teknologi, dan penelitian. Sementara dalam Undang-Undang Perpustakaan (UU RI Nomor 43 Tahun 2007), menjelaskan bahwa kompetensi pustakawan merupakan kemampuan keterampilan, pengetahuan serta perilaku pustakawan yang didapat dari pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan. Pustakawan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam

melaksanakan pengelolaan dan layanan perpustakaan. Dalam indikator kompetensi pegawai dijelaskan dalam 6 item pertanyaan dengan disediakan 5 item jawaban yaitu sangat kompeten, kompeten, cukup kompeten, kurang kompeten dan sangat tidak kompeten. Adapun item pernyataan yang disajikan sebagai berikut :

1. Petugas paham dan jelas dalam memberikan informasi koleksi serta prosedur yang berlaku di perpustakaan.
2. Petugas senantiasa bisa menelusuri koleksi yang dibutuhkan.
3. Petugas cepat dan tepat dalam melayani kebutuhan.
4. Petugas ramah dan sopan dalam melayani kebutuhan.
5. Petugas tanggap dan responsif dalam menangani keluhan.
6. Petugas rapi dan sopan dalam berbusana.

Berdasarkan pada arti estimologi kompetensi diartikan sebagai kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan bahwa kompetensi merupakan kemampuan kerja yang dimiliki seseorang seperti aspek keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja. Kemampuan kerja sesuai standar yang ditetapkan perusahaan.

C. Kinerja Perpustakaan

Dalam UU Perpustakaan Bab I pasal 1 berbunyi bahwa Perpustakaan merupakan lembaga/institusi yang bertugas mengumpulkan ilmu pengetahuan dalam bentuk tercetak dan terekam. Untuk pengelolaannya secara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan. Sementara diketahui bahwa kinerja perpustakaan adalah efektivitas jasa yang disediakan perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang digunakan untuk menyiapkan jasa tersebut.

Mengukur kinerja perpustakaan merupakan suatu kegiatan dalam mengumpulkan data, menyusun statistik, menggambarkan hasil kinerja perpustakaan dan analisis data untuk evaluasi kinerja dalam jangka waktu tertentu. Menurut Saur (2007) bahwa pengukuran kinerja mempunyai manfaat sebagai berikut :

- 1). Kepentingan pengelolaan perpustakaan, dalam pengembangan jasa layanan informasi, dan produk perpustakaan,
- 2). Pemetaan anggaran khususnya dalam pengembangan anggaran perpustakaan dan lain sebagainya.

Pengertian kinerja menurut Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan, 2008) bahwa prestasi kerja, unjuk kerja, dan hasil kerja.

Pencapaian tujuan dan sasaran merupakan wujud dari hasil kinerja dalam melakukan kegiatan atau program suatu organisasi. Indikator kinerja merupakan ungkapan hasil kerja baik secara lisan maupun simbol kuantitatif dari data statistik perpustakaan. Indikator kinerja dapat digunakan dalam mengukur pencapaian tingkat kinerja perpustakaan tersebut. (<https://preservasi.perpusnas.go.id/artikel/59/simulasi-cara-mengukur-kinerja-perpustakaan>)

Menurut Undang-undang Perpustakaan Bab I pasal 1 bahwa Perpustakaan merupakan institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, mengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan. Sementara diketahui bahwa kinerja perpustakaan merupakan efektivitas jasa layanan yang ada di perpustakaan, efisiensi sumber daya perpustakaan yang digunakan dalam menyiapkan jasa layanan tersebut.

Tabel 1. Tabel Distribusi Frekuensi Kinerja Upt Perpustakaan UNS

No.	Kategori	Jumlah	Prosentase (%)
1	Sangat tinggi	107	62,6
2	Tinggi	54	31,6

No.	Kategori	Jumlah	Prosentase (%)
3	Sedang	10	5,8
4	Rendah	0	0
5	Sangat rendah	0	0
	Jumlah	171	100

Sumber: Dari data yang diolah, dari kuesioner no. 1 s.d. 23

Dari tabel di atas dapat dikatakan bahwa distribusi frekuensi kinerja UPT Perpustakaan UNS yang menyatakan kategori sangat tinggi sejumlah 107 atau 62,6% responden, yang menjawab kategori tinggi sejumlah 54 atau 31,6% responden dan yang menjawab kategori sedang sejumlah 10 atau 5,8% responden. Jadi hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja UPT Perpustakaan UNS dapat dikategorikan sangat tinggi karena 107 atau 62,6% responden menjawab kinerja UPT perpustakaan UNS sangat tinggi, hal ini dibuktikan dengan layanan dan fasilitas, koleksi dan kompetensi pegawai di UPT Perpustakaan UNS memberikan kemudahan dalam proses pelayanannya kepada pemustaka. Hal ini sejalan dengan penelitian Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022) yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

D. Penutup

Berdasarkan pada bab pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa Kinerja UPT Perpustakaan UNS mempunyai kategori sangat tinggi sejumlah 107 atau 62,6% responden, dikategorikan sangat tinggi karena 107 atau 62,6% responden menjawab kinerja UPT perpustakaan UNS sangat tinggi, hal ini dibuktikan dengan layanan dan fasilitas, koleksi dan kompetensi pegawai di UPT Perpustakaan UNS memberikan kemudahan dalam proses pelayanannya kepada pemustaka.

Daftar Pustaka

- Aparicio-Ley, E., Cavazos-Arroyo, J., & Gaeta-González, M. L. (2021). Library service quality and academic performance at university: An explanatory model. *Revista Iberoamericana de Educacion Superior*, 12(35), 185–205. <https://doi.org/10.22201/iissue.20072872e.2021.35.1089>. <https://www.mendeley.com/catalogue/e8869972-2ae6-3a70-9bf9-7f58a60a38ab/>
- Fathmi, F. (2013). Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI. *Pustakawan* Vol. 20 No. 3 Tahun 2013 hal. 46-55 (Diakses tanggal 27 Agustus 2024 jam 13.46 WIB)
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2008). *Pedoman penyusunan indikator kinerja utama*. PNRI. <https://preservasi.perpusnas.go.id/artikel/59/simulasi-cara-mengukur-kinerja-perpustakaan>. (Diakses tanggal 2 September 2024 jam. 10.15 WIB)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor PER/20/M.PAN/11/2008 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Indikator Kinerja Utama
- Rahayu, Lisda. (2015). *Materi Pokok Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Saur, KG. (2007). *Measuring Quality, Performance Measurement in Libraries* 2 nd ed. IFLA Publication
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius.
- Sugiyono, M. (2012). *Metode survei kuantitatif R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tri Yuliani. (2020). Analisis kebutuhan pemustaka pada kegiatan layanan pengembangan koleksi buku Perpustakaan IAIN Batusangkar. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*. <http://jurnal.iainpadangsidimpuan.ac.id/index.php/Kuttab/article/view/2328>. (Diakses tanggal 28 Agustus 2024 jam. 15.09 WIB)
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: the role of service quality. *Journal of Marketing for Higher Education*, 32(1), 54–72. <https://doi.org/10.1080/08841241.2020.1825030>
- Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
- Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan