

Identifikasi dan Penyusunan Faktor Kepuasan Pelayanan di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret Berdasarkan Persepsi Pengunjung

Irwan Iftadi^{*,1)}, Retno Wulan Damayanti¹⁾ dan Hangganis Septiastuti Puspitasari²⁾

¹⁾ Staf Pengajar, Jurusan Teknik Industri, Universitas Sebelas Maret

²⁾ Alumni Teknik Industri UNS

Jl. Ir. Sutami 36A, Surakarta 57126, Indonesia

Abstract

The evaluation of UNS Central Library service satisfaction has not been considering visitors factor. Meanwhile, visitors are the main consumers of UNS Central Library. The purpose of this study is to identify and organize factors influencing UNS Central Library service satisfaction based on visitors perceptions. The study consisted of four stages, which are identification of initial attributes, confirmation of initial attribute list, confirmation of attributes, and grouping of attributes. The study has suggested 25 attributes considered important by respondent. Those 25 attributes are clustered into four factors. Ten attributes into the service affect factor, seven attributes into the library as place factor, three attributes into the personal control factor, and five attributes into the information access factor.

Keywords: LibQual, library service satisfaction, Cochran Test.

1. Pendahuluan

UPT Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret mempunyai peranan yang penting dalam menunjang kegiatan aktivitas perkuliahan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya sebagai unit penunjang kegiatan akademik, UPT Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret menyediakan beberapa pelayanan, yang meliputi koleksi bahan pustaka dan layanan informasi yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa Universitas Sebelas Maret pada khususnya, serta mahasiswa dari perguruan tinggi lain, dan masyarakat di sekitar Kota Solo pada umumnya (www.pustaka.uns.ac.id).

Evaluasi terhadap kinerja pelayanan sudah dilakukan oleh pihak internal Universitas Sebelas Maret. Akan tetapi evaluasi terhadap pelayanan yang dilakukan pihak internal Universitas Sebelas Maret belum mempertimbangkan faktor pengunjung perpustakaan dalam memberikan penilaian. Sementara itu, pengunjung perpustakaan merupakan konsumen utama dari UPT Perpustakaan Pusat. Evaluasi berdasarkan persepsi pengunjung yang menggambarkan kepuasan pengunjung dalam pelayanan di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret. Evaluasi terhadap kepuasan pelayanan berdasarkan persepsi pengunjung perlu dilakukan. Menurut Turk (2007), evaluasi terhadap kepuasan merupakan hal yang penting untuk mendapatkan informasi tentang kinerja dari pelayanan perpustakaan sehingga pelayanan yang telah diberikan dapat ditingkatkan dan keberadaan perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya. Untuk itu perlu dilakukan identifikasi dan penentuan faktor kepuasan pelayanan UPT Perpustakaan. Dengan demikian faktor-faktor kepuasan pelayanan pengunjung dapat digunakan sebagai masukan dan pertimbangan dalam pengembangan alat ukur kepuasan pelayanan, khususnya pada pelayanan di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret.

* Correspondance : iftadi@gmail.com

2. Metode Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat tahap. Keempat tahap tersebut adalah Identifikasi Atribut Awal, Konfirmasi Daftar Atribut Awal, Konfirmasi Atribut & Pengelompokan atribut. Identifikasi atribut awal dilakukan dengan studi pustaka. Tahap ini bertujuan untuk mendapatkan daftar atribut awal. Studi pustaka dilakukan dengan menelusuri berbagai literatur yang terkait.

Konfirmasi daftar atribut awal adalah tahapan untuk mendapatkan sejumlah usulan atribut tambahan yaitu atribut selain yang terdapat di daftar atribut awal. Hal ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner semi terbuka yang berisi daftar atribut awal dan pada akhir kuesioner responden diminta menambahkan atribut usulan mereka. Jumlah responden pada tahap ini adalah 30 pengunjung. Usulan atribut yang masuk akan didaftar dan dipilah untuk memastikan tidak redundan. Hasil dari tahap ini adalah daftar atribut lengkap.

Konfirmasi atribut adalah tahapan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan persetujuan responden atas dari daftar atribut lengkap yang dihasilkan sebelumnya. Tahap ini terdiri dari dua langkah yaitu penyebaran kuesioner dan analisis asosiasi. Kuesioner pada tahap ini adalah kuesioner tertutup yang berisi kolom daftar atribut lengkap dan kolom pendapat responden. Responden diminta menyatakan pendapat atas atribut yang terdaftar dengan skala *Gutman* (penting atau tidak penting). Jumlah responden pada tahap ini adalah 30 pengunjung. Analisis asosiasi adalah uji *Cochran* terhadap data yang terkumpul yang bertujuan untuk mendapatkan sejumlah atribut yang mempunyai tingkat kepentingan setara (Sprenst, 1991; Iftadi, dan Dharmastiti, 2008). Hasil dari tahap ini adalah daftar atribut persepsional.

Pengelompokan atribut bertujuan untuk mengelompokkan daftar atribut persepsional ke dalam faktor/dimensi kepuasan. Tahapan ini dilakukan dengan FGD. Pengelompokan mengacu model *Library Quality (LibQual)* dimana terdapat empat faktor/dimensi yaitu, *Service affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access*. Peserta dari FGD ini adalah wakil UPT Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret Surakarta (pustakawan), mahasiswa, dan dosen. Jumlah peserta FGD yang direncanakan adalah 5 orang pustakawan UPT Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret, 2 orang dosen, dan 5 orang mahasiswa.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Identifikasi Atribut Awal

Terdapat empat literatur yang berhasil dikaji pelajari. Dari keempat literatur didapatkan 46 atribut (Hartanto, 2008; Irmansyah, 2006; Wang, 2006; *Library Quality*, 2002). Tabel 1 adalah menyajikan daftar atribut awal yang berhasil disusun.

Tabel 1. Atribut Hasil Studi Pustaka

No	Atribut	No	Atribut
1.	Kesediaan untuk membantu pengunjung perpustakaan	7.	Karyawan mengerti kebutuhan pengunjung
2.	Karyawan yang memperhatikan kerapian	8.	Memberikan perhatian kepada setiap pengunjung
3.	Kesiapan untuk menjawab pertanyaan pengunjung	9.	Mampu diandalkan dalam menangani kesulitan yang dihadapi pengunjung
4.	Karyawan harus selalu bersikap sopan	10.	Mampu menarik pengunjung untuk datang ke perpustakaan
5.	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan	11.	Memberikan pelayanan yang baik
6.	Karyawan yang mampu meyakinkan pengunjung	12.	Kecepatan pelayanan kepada pengunjung

Tabel 1. Atribut Hasil Studi Pustaka (lanjutan)

No	Atribut	No	Atribut
13.	Memberikan layanan sesuai yang dijanjikan	30.	Tersedianya alat akses untuk mencari apa yang dibutuhkan pengunjung
14.	Memberikan layanan sesuai waktu yang dijanjikan	31.	Tersedianya sumber informasi elektronik
15.	Melindungi informasi pengunjung	32.	Sumber Elektronik yang dapat diakses dari rumah maupun kantor
16.	Menjaga terjadinya kesalahan dalam catatan	33.	Tersedianya petunjuk yang jelas
17.	Tempat yang tenang untuk belajar	34.	Material visual yang menarik
18.	Tempat yang nyaman dan mengundang kepada siapa saja untuk masuk/ kembali datang ke perpustakaan	35.	Tersedianya fasilitas visual yang menarik
19.	Tempat untuk belajar kelompok / individu	36.	Tersedianya buku/koleksi yang tersusun di rak-rak
20.	Tempat untuk mengawasi kegiatan belajar dan penelitian	37.	Tersedianya printout koleksi-koleksi
21.	Tempat yang menginspirasi untuk belajar dan penelitian	38.	Tersedianya materi yang telah dikelompokkan sesuai disiplin keilmuan yang ada
22.	Tempat untuk pusat kegiatan intelektual misalkan seminar keilmuan	39.	Tersedianya judul jurnal yang selalu update
23.	Tempat untuk berefleksi dan berkreasi	40.	Pengiriman dokumen/antar perpustakaan yang tepat waktu
24.	Tempat yang aman	41.	Penambahan sumber ke dalam koleksi
25.	Kemudahan informasi yang diakses bagi pengunjung secara bebas	42.	Pengiriman dokumen menggunakan media elektronik
26.	Perlengkapan yang modern	43.	Tersedianya arsip/catatan yang mudah untuk diakses
27.	Website dapat memberikan informasi lokasi yang dibutuhkan pengunjung	44.	Lama waktu jam buka yang memuaskan
28.	Kemudahan alat akses untuk menemukan apa yang dibutuhkan pengunjung	45.	Ketersediaan penitipan tas
29.	Kemudahan mengakses koleksi perpustakaan	46.	Ketatausahaan layanan pustaka yang tertib dan teliti

Atribut-atribut yang telah ditabulasikan di atas kemudian diorganisir untuk menghilangkan redundansi dan agar saling melengkapi. Hal ini melibatkan peneliti dan pustakawan. Dihasilkan 22 atribut yang bebas redundansi. Tabel 2 adalah daftar atribut awal.

Tabel 2. Daftar Atribut Awal

No	Atribut	No	Atribut
1.	Kesediaan untuk membantu pengunjung perpustakaan	12.	Tempat untuk belajar kelompok / individu
2.	Karyawan yang memperhatikan kerapian	13.	Tempat untuk mengawasi kegiatan belajar dan penelitian
3.	Kesiapan untuk menjawab pertanyaan pengunjung	14.	Tersedianya fasilitas ruangan yang menginspirasi untuk belajar dan penelitian
4.	Karyawan harus selalu bersikap sopan	15.	Kemudahan info yang diakses untuk pengguna secara bebas
5.	Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan	16.	Perlengkapan yang modern
6.	Karyawan yang mampu meyakinkan pengunjung	17.	Website dapat memberikan informasi lokasi yang dibutuhkan pengunjung
7.	Karyawan mengerti kebutuhan pengunjung	18.	Sumber Elektronik yang dapat diakses dari rumah maupun kantor
8.	Karyawan memberikan perhatian kepada setiap pengunjung	19.	Tersedianya sumber informasi elektronik
9.	Mampu diandalkan dalam menangani kesulitan yang dihadapi pengunjung	20.	Kemudahan alat akses untuk menemukan apa yang dibutuhkan pengunjung
10.	Tersedianya fasilitas ruang yang tenang untuk belajar	21.	Tersedianya printout koleksi-koleksi
11.	Tempat yang nyaman dan mengundang siapa saja untuk kembali/datang ke perpustakaan	22.	Tersedianya buku/koleksi yang tersusun di rak-rak

3.2. Konfirmasi Daftar Atribut Awal

Penyebaran kuesioner pada tahap ini menghasilkan atribut usulan sebanyak 31. Setelah dilakukan penelaahan agar tidak terdapat redundansi antar 31 usulan atribut maupun antara usulan dengan daftar pada Tabel 2. Penelaahan menghasilkan 9 atribut kepuasan tambahan menurut persepsi pengunjung yang layak untuk digunakan pada tahap selanjutnya. Adapun atribut tambahan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Daftar Atribut Tambahan Menurut Reponden

No	Atribut Tambahan Responden
1.	Ketersediaan fasilitas atau sarana dan prasarana yang baik dan memadai
2.	Ketersediaan petunjuk yang jelas
3.	Tersedianya jurnal yang update
4.	Tersedianya ruang santai
5.	Tersedianya kantin
6.	Tersedianya taman di dalam perpustakaan
7.	Kemudahan dalam proses peminjaman koleksi
8.	Waktu peminjaman yang fleksibel
9.	Tersedianya majalah dinding terkait dengan pengetahuan dil luar/di dalam perpustakaan

Akhir tahap ini menghasilkan daftar atribut lengkap yaitu penggabungan Tabel 2 dan Table 3.

3.3. Konfirmasi Atribut

Tujuan dari tahap konfirmasi atribut adalah mendapatkan persetujuan dari responden atas daftar atribut lengkap. Tahap ini dilakukan dengan kuesioner kedua dan analisis asosiasi yang menggunakan uji *Cochran*. Setelah dilakukan rekap hasil penyebaran kuesioner kedua kemudian dilakukan analisis asosiasi dengan uji *Cochran*. Uji Cochran menunjukkan terdapat enam atribut tereliminasi (perhatikan Tabel 5) setelah melalui tiga iterasi (perhatikan Tabel 4). Sehingga terdapat 25 atribut kepuasan yang dianggap penting dan setara oleh para responden.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Uji *Cochran*

Iterasi	Q _{hitung}	Q _{tabel}	No. Atribut Tereuksi
1	100.659	43.773	25
2	85.373	42.557	30
3	76.883	41.337	10 dan 26

Tabel 5. Daftar Atribut Yang Tereliminasi

No	Atribut
1.	Karyawan yang mengerti kebutuhan pengunjung
2.	Tersedianya majalah dinding terkait dengan pengetahuan dil luar/di dalam perpustakaan
3.	Tersedianya fasilitas ruang yang tenang untuk belajar (misalnya terdapat ruangan baca khusus seperti bilik-bilik yang tenang)
4.	Tersedianya ruang santai
5.	Tersedianya kantin
6.	Tersedianya fasilitas ruangan yang menginspirasi untuk belajar dan penelitian

3.4. Pengelompokan Atribut

Keduapuluhlima atribut yang bertahan ini dikelompokkan ke dalam faktor/dimensi kepuasan. Faktor kepuasan yang digunakan dalam pengelompokan diadaptasi dari model *Library Quality (LibQual)*. Terdapat empat faktor dari model *Library Quality* antara lain *Service affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information access*. Faktor yang terkelompok dalam atribut dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam penyusunan alat ukur kepuasan layanan perpustakaan UNS.

Penyusunan atribut ke dalam faktor/dimensi dilakukan melalui forum Focus Group Discussion (FGD). Adapun hasil dari rekapitulasi akhir dari *Focus Group Discussion* (FGD) mengenai pengelompokan atribut dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Pengelompokan Atribut ke dalam Faktor/Dimensi LibQual

	No	Atribut
<i>Service affect</i>	1	Karyawan yang bersedia membantu pengunjung
	2	Karyawan yang memperhatikan kerapian
	3	Karyawan yang selalu bersikap sopan
	4	Karyawan yang siap untuk menjawab pertanyaan pengunjung
	5	Karyawan yang mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan
	6	Karyawan yang mampu meyakinkan pengunjung
	7	Karyawan yang memberikan perhatian kepada pengunjung
	8	Karyawan yang mampu diandalkan dalam menangani kesulitan yang dihadapi pengunjung
	9	Kemudahan dalam proses peminjaman koleksi
	10	Waktu peminjaman yang fleksibel
<i>Library as Place</i>	11	Tersedianya tempat yang nyaman dan mengundang siapa saja untuk masuk/kembali datang ke perpustakaan
	12	Tersedianya tempat untuk belajar kelompok/individu
	13	Tersedianya tempat untuk mengawasi kegiatan belajar dan penelitian
	14	Tersedianya peralatan yang modern
	15	Tersedianya sarana dan prasarana yang baik dan memadai
	16	Tersedianya petunjuk-petunjuk yang jelas
<i>Personal control</i>	17	Tersedianya taman di dalam perpustakaan
	18	Tersedianya website yang dapat memberikan informasi lokasi yang dibutuhkan oleh pengunjung
	19	Tersedianya sumber elektronik yang dapat diakses di rumah maupun di kantor
	20	Tersedianya alat akses yang mudah digunakan pengunjung untuk menemukan apa yang dibutuhkan
<i>Information access</i>	21	Tersedianya info yang mudah untuk diakses pengguna secara bebas
	22	Tersedianya sumber informasi elektronik
	23	Tersedianya buku/koleksi yang tersusun di rak
	24	Tersedianya printout koleksi-koleksi
	25	Tersedianya jurnal yang <i>update</i>

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan yaitu: terdapat dua puluh lima atribut kepuasan yang berpengaruh dalam jasa pelayanan di UPT Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret berdasarkan persepsi pengunjung. Keduapuluh lima atribut tersebut merupakan atribut kepuasan yang dianggap penting oleh pengunjung UPT Perpustakaan Pusat Universitas Sebelas Maret. Keduapuluh lima atribut kepuasan mengelompok pada empat faktor kepuasan jasa pelayanan khususnya jasa pelayanan pada perpustakaan. Keempat faktor tersebut antara lain *Service affect*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Information Access*.

Daftar Pustaka

- Hartanto, S. (2008). Analisa kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi dengan metode quality function deployment (QFD) (Studi pustaka perpustakaan pusat UMS), <http://etd.eprints.ums.ac.id/2594/2/B100040134.pdf>, Diunduh pada 12 Oktober 2009R.
- Iftadi, I. dan Dharmastiti, R. (2008). Pengembangan alat ukur usabilitas persepsi (Studi kasus E-learning LPP UNS). *Proceedings of the National Conference on Applied Ergonomics*, pp. 13-17 (Yogyakarta, 12 Maret 2008).

- Irmansyah, M. (2005). Analisis kualitas pelayanan jasa perpustakaan perguruan tinggi (studi di perpustakaan 'X'), <http://mmt.its.ac.id/library/wp-content/uploads/2008/10/micro-soft-word-makalah-muhammadirmansyah-oke.pdf>, Diunduh pada 8 Oktober 2009.
- Sprent, P. (1991). *Metode Statistik Nonparametrik Terapan*, UI Press, Jakarta.
- Turk, N. (2007). Building a culture of quality assurance in the libraries of the university of ljubljana. <Http://www.emeraldinsight.com/0307-4803.htm>, Diunduh pada 26 April 2010.
- Wang, I. dan Jen, S.C. (2006). The relationship between service quality and customer satisfaction: the example of cju library. <http://www.tarupublications.com/journals/jios/full-text/JIOS-27-1-2006/jios134.pdf>, Diunduh pada 10 Oktober 2009.