

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PEKALONGAN

Dwi Susilo dan Sugiarto

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Pekalongan

Email: dwi077@yahoo.co.id

ABSTRACT

The Research entitle Analysis of Satisfaction Rate Library Visitors Pekalongan University, aims to find out how much the level of satisfaction of services made to library users have coressponden with the expectations of library users, and to find out what kind of service is expected by the visitors or users of the library and can already be met By the library manager. The population of research is all the members of Pekalongan University Librarry By using Importance Performance Analisis (IPA), it can be seen that all items of library management services unique not satisfactory, this can be seen from the value of visitor satisfaction level is still less than 100% and with the index of visitor satisfaction generated value 0.76, and this value is at interval 0.66 - 0.80 if included in the Table Criteria of Visitor Satisfaction, it can be concluded that visitors feel "SATISFIED" for services that have been done by the Librarian University Pekalongan

Keywords: service, importance performant analisis, costumer satisfaction index

PENDAHULUAN

Universitas Pekalongan (Unikal) merupakan sebuah perguruan tinggi yang mempunyai misi sebagai berikut. (1) Menyelenggarakan pendidikan tinggi secara profesional. (2) Melaksanakan penelitian berdasarkan metode keilmuwan dalam rangka pengembangan lmu pengetahuan, teknologi, dan seni (IPTEKS) bagi kepentingan masyarakat. (3) Melaksanakan Pengabdian kepada Masyarakat yang berwawasan lingkungan dengan memperhatikan nilai-nilai spiritual untuk kesejahteraan masyarakat (Statuta Unikal, 2010). Untuk mewujudkan misi tersebut Unikal perlu didukung sebuah unit pelayanan yang

menyediakan informasi berupa perpustakaan.

Perpustakaan bagi sebuah perguruan tinggi merupakan jantung bagi perguruan tinggi tersebut, baik buruknya perguruan tinggi sangat tergantung dari perpustakaan yang dimilikinya, serta bagaimana perpustakaan itu dikelola, nilai suatu perguruan tinggi tergantung pada bagaimana pengelolaan perpustakaan.

Perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi mahasiswa maupun dosen dalam proses pembelajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Demikian juga dengan Universitas Pekalongan, tercapainya misi di muka tidak lepas dari perpustakaan yang dimilikinya, pengelolaan yang optimal terhadap perpustakaan khususnya peningkatan pelayanan terhadap para pengguna perpustakaan merupakan suatu keharusan yang perlu dievaluasi oleh pengelola perpustakaan.

Memperhatikan kondisi di atas, oleh karenanya perlu dilakukan penelitian tentang bagaimana tingkat kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Pekalongan atas pelayanan yang telah dilakukan.

Seberapa puas pelayanan yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan dilakukan kepada pengguna perpustakaan dan sesuaikah pelayanan tersebut dengan harapan pengguna, dilakukan dengan tehnik analisis : *Importance Performance Analisis* (IPA) dan *Coatumer Satisfaction Index* (CSI) (Rangkuti, Freddy (2004), Indikator pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi (Fandy Tjiptono. 2002) : *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (empati) dan *Tangible* (bukti fisik).

Hal ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan perpustakaan. Akhirnya hasil penelitian ini diharapkan memberikan gambaran dan masukan bagi pengelola perpustakaan.

Selanjutnya pengelola perpustakaan dapat melakukan perbaikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan di Universitas Pekalongan

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan: (1) untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan yang dilakukan kepada pengguna perpustakaan, (2) sudah sesuaikah pelayanan tersebut dengan harapan pengguna perpustakaan, (3) untuk mengetahui pelayanan seperti apakah yang diharapkan oleh para pengunjung atau pengguna perpustakaan dan sudah dapat dipenuhi oleh pengelola perpustakaan. Penelitian ini dilakukan pada Perpustakaan Universitas Pekalongan yang terletak di Kampus terpadu Universitas Pekalongan di Gedung E lantai 2 Universitas Pekalongan yang beralamat di Jalan Sriwijaya No.3 Pekalongan

Data yang dibutuhkan meliputi data primer dan data sekunder, sebagai data pendukung dalam penelitian ini. Data primer dikumpulkan dengan *guided interview* (Siti Nurhayati, 2012) yaitu dengan cara responden diwawancarai berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disediakan, dalam hal ini responden yang ditemui diberi kebebasan mengemukakan jawaban atas

kuesioner yang diberikan dengan panduan oleh surveyor. Teknik pengambilan sampel menggunakan *acidental sampling* yaitu setiap responden yang ditemui dan bersedia dijadikan responden mereka dipersilahkan menjawab daftar pertanyaan yang telah disediakan. Sedangkan data sekunder yang dikumpulkan dari beberapa sumber yang terkait dengan penelitian ini, data ini dibutuhkan untuk mengetahui gambaran umum wilayah penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan Universitas Pekalongan, sampai dengan bulan April 2016 yang tersebar dalam 7 (tujuh) Fakultas meliputi : Fakultas Ekonomi, Fakultas Hukum, Fakultas Perikanan, Fakultas Pertanian, Fakultas Ilmu Kesehatan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan serta Fakultas Batik

Teknik analisis yang digunakan adalah :

1. Importance Performance Analysis (IPA) (Fandy Tjiptono. 2002) yaitu analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan atau harapan pengunjung perpustakaan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi

tingkat kepuasan. Rumus yang digunakan :

Tingkat kepuasan =

$$\frac{\text{rata} - \text{rata kinerja}}{\text{rata} - \text{rata harapan}} \times 100\%$$

Kriteria pengujian :

Apabila Tingkat Kepuasan < 100%, berarti pelayanan belum memuaskan

Apabila Tingkat Kepuasan = 100%, berarti pelayanan telah memuaskan

Apabila Tingkat Kepuasan > 100%, berarti pelayanan sangat memuaskan

2. Diagram Kartesius : diagram kartesius merupakan suatu bangun yang terdiri dari dua sumbu yang yaitu sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dan dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik $(\bar{X}, \bar{Y})$ dimana $\bar{X}$ merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau skor tingkat kepuasan pengunjung seluruh faktor atau atribut dan $\bar{Y}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Untuk menentukan $\bar{X}$ yang merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan

atau kepuasan pengunjung seluruh faktor atau atribut dan $\bar{Y}$ adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung

3. *Costumer Satisfaction Index (CSI)*: (Rangkuti, 2002) yang merupakan pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan, indeks ini diperlukan karena hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan untuk menentukan sasaran sasaran ditahun tahun mendatang. Tanpa adanya indeks kepuasan pelanggan tidak mungkin top manajemen dapat menentukan target dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu indeks kepuasan pelanggan diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinyu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Importance Rerformace Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* digunakan

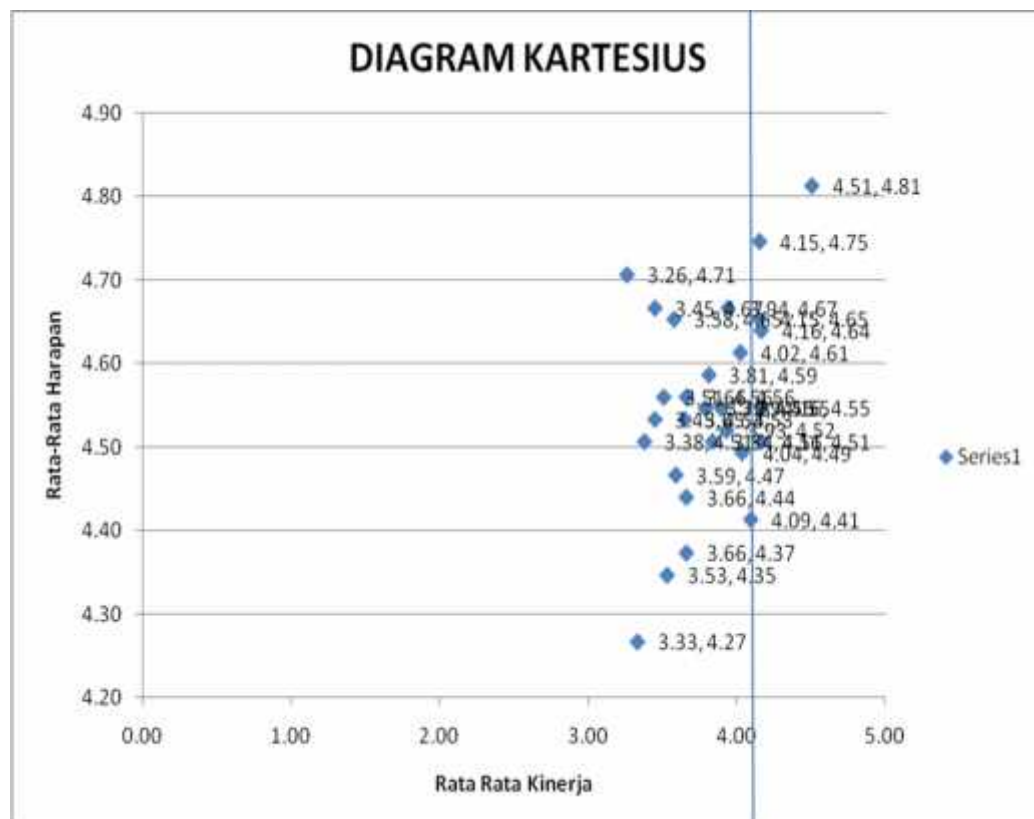
untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan dengan cara mengukur tingkat kepentingan (harapan) pengunjung perpustakaan dan tingkat pelaksanaanya (kinerja) pengelola perpustakaan. Dengan mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaanya, maka dapat iukur tingkat kesesuaian dengan cara : membandingkan antara skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan atau harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung,

Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan Unikal, dapat diketahui bahwa nilai tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan (TKI). bahwa semua item dimensi pelayanan perpustakaan universitas pekalongan, masih dibawah 100%, sehingga dapat disimpulkan pelayanan yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan Universitas per item belum memuaskan.

Tabel 1. Tingkat kesesuaian pengunjung perpustakaan

Var	No	Tingkat Kesesuaian	Var	No	Tingkat Kesesuaian
X1	1	84%	X3	15	83%
	2	86%		16	92%
	3	94%		17	75%
	4	93%		18	78%
	5	77%	X4	19	87%
	6	90%		20	82%
	7	69%		21	81%
	8	74%		22	83%
	9	90%		23	85%
X2	10	80%	X5	24	80%
	11	77%		25	89%
	12	80%		26	87%
	13	84%		27	84%
	14	86%		28	87%

Diagram Katesius dapat lihat pada gambar 1



Gambar 1. Diagram Kartesius :

Keterangan :

A = Pada Kuadran ini, harapan pengunjung perpustakaan sangat besar terhadap pelayanan pengelola perpustakaan, akan tetapi pengelola belum memenuhinya secara maksimal, item pelayanan tersebut adalah :

Item No 5 : Penempatan koleksi buku di rak ditata dengan rapi

Item No 7 : Tersedia buku dengan jumlah eksemplar yang memadai

Item No 8 : Tersedia jurnal ilmiah untuk setiap fakultas yang dapat digunakan sebagai rujukan pembuatan skripsi

Item No 10 : Pengelola perpustakaan memberikan pelayanan dengan segera dan cepat

Item No 11 : Pengelola bersedia membantu pengunjung menemukan koleksi buku yang dicari

Item No 15 : Pengelola perpustakaan menyampaikan informasi dengan cepat dan jelas

Item No 22 : Pengelola perpustakaan buka dan tutup sesuai dengan jadwal

B = Pada Kuadran ini, harapan pengunjung perpustakaan sangat besar terhadap pelayanan pengelola perpustakaan, dan pengelola juga telah memenuhinya keperluan pengunjung secara maksimal, item pelayanan tersebut adalah :

Item No 1 : Terdapat alat bantu "system informasi" pencarian koleksi buku

Item No 2 : Kemampuan pengelola perpustakaan menggunakan alat bantu

Item No 3 : Ruangan perpustakaan bersih dan rapi

Item No 6 : Terdapat ruang baca yang enak dan nyaman

Item No 16 : Transaksi peminjaman dan pengembalian telah dicatat dengan baik oleh pengelola perpustakaan.

Item No 25 : Pengunjung merasa aman dan nyaman ketika berada di ruang perpustakaan.

Item No 26 : Pengelola perpustakaan berperilaku sopan dan ramah kepada pengunjung.

Item no 28 : Alamari yang disediakan untuk menyimpan tas dan barang aman

C = Pada Kuadran ini, harapan pengunjung perpustakaan tidak berharap besar terhadap pelayanan pengelola perpustakaan, tetapi pengelola memberikan keperluan pengunjung secara maksimal, item pelayanan tersebut adalah :

Item No 4 : Petugas perpustakaan berpakaian rapi dan berpenampilan menarik.

Item No 9 : Pengelola perpustakaan memberikan pelayanan sesuai aturan yang telah ada

Item No 13 : prosedur peminjaman dan pengembalian buku mudah dipahami.

Item No 19 : Pengelola perpustakaan memberikan pelayanan tanpa membedakan pengunjung

Item No 23 : Pengelola perpustakaan mudah diajak berkomunikasi

D = Pada Kuadran ini, harapan pengunjung perpustakaan rendah terhadap pelayanan pengelola perpustakaan, dan pengelola rendah pula dalam memenuhinya keperluan pengunjung, item pelayanan tersebut adalah :

Item No 12 : Pengelola perpustakaan cekatan dalam memberikan informasi kepada pengunjung

Item No 14 : Koleksi buku yang actual yang sesuai dengan cakupan mata kuliah di fakultas.

Item No 17 : Pencarian buku di rak dapat dilakukan dengan mudah dan cepat

Item No 18 : Pengelola perpustakaan memberikan perhatian secara individu kepada pengunjung perpustakaan.

Item No 20 : Pengelola perpustakaan bersungguh sungguh dalam memperhatikan kepentingan pengunjung

Item No 21 : Pengelola perpustakaan memahami kebutuhan pengunjung

Item No 24 : Jumlah pengelola perpustakaan sudah memadai dan mencukupi.

Item no 27 : Tingkat pengetahuan pengelola perpustakaan luas dalam melaksanakan tugasnya

Customer Satisfactions Index (CSI)

Pengukuran terhadap indeks kepuasan pelanggan *Customer Satisfaction Index* diperlukan karena

hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan untuk menentukan sasaran sasaran di tahun-tahun mendatang. Tanpa adanya indeks kepuasan pelanggan tidak mungkin top manajemen dapat menentukan target dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu indeks kepuasan pelanggan diperlukan karena proses pengukuran kepuasan pelanggan bersifat kontinyu. Dari tabel 20 dapat diketahui nilai Indeks Kepuasan Pengunjung Perpustakaan sebesar 0,76, sehingga secara menyeluruh tingkat kepuasan pengunjung dapat dilihat pada tabel kriteria kepuasan pengunjung sebagai tabel 2

Tabel 2. Kriteria Kepuasan Pengunjung

No	Skore Nilai	Kesimpulan
1	0,81 – 1,00	Sangat Puas
2	0,66 – 0,80	Puas
3	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4	0,35 – 0,50	Kurang Puas
5	0,00 – 0,34	Tidak Puas

Penghitungan Indeks Kepuasan Pengunjung dapat dihasilkan nilai 0,76 ,dan nilai ini berada pada interval 0,66 – 0,80 apabila dimasukan dalam Tabel Kriteria Kepuasan Pengunjung, maka dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa “PUAS” atas pelayanan yang telah dilakukan oleh pengelola Perpustakaan Universitas Pekalongan.

SIMPULAN

1. Tingkat Keseuaian (TKI) dari 28 item pertanyaan hampir seluruhnya masih dibawah 100%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengunjung perpustakaan Unikol untuk setiap item pelayanan, belum memuaskan. Hanya ada sebagian item yang hamper mendekati puas
2. Harapan/keinginan pengunjung perpustakaan sangat besar terhadap pelayanan pengelola perpustakaan, akan tetapi pengelola perpustakaan belum memenuhinya secara maksimal. Item pelayanan tersebut diantara adalah : penempatan koleksi buku, jumlah eksemplar buku, ketersediaan jurnal ilmiah, durasi waktu pelayanan perpustakaan
3. Pelayanan yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan kepada pengunjung perpustakaan secara keseluruhan dalam criteria yang memuaskan "PUAS" sesuai dengan tabel Indeks Kepuasan Pengunjung sebesar 0,76

Saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Pengelola perpustakaan Unikol untuk mempertahankan item pelayanan yang sudah baik diantaranya adalah : system informasi, ruang baca yang bersih aman dan nyaman, pengelola berlaku sopan terhadap pengunjung, tersedia lemari untuk menyimpan tas

2. Meningkatkan pelayanan kepada pengunjung meliputi : penempatan koleksi buku, jumlah eksemplar buku, ketersediaan jurnal ilmiah, durasi waktu pelayanan perpustakaan

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi II. Yogyakarta : ANDI
- Fitriyah Isky Farida, 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kereta Api Ekspres Pakuan Jabotabek*, Bogor, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Pertanian Bogor (IPB)..
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Milenium. Jakarta : Prenhalindo
- Imam Ghozali, (2011) *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang Badan Penerbit Universitas Diponegoro..
- Rangkuti, freddy (2004), *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta Gramedia Pustaka Utama,
- Rismayeti, Jurnal Ilmu Budaya Vol. 9 No. 2 Februari 2013, Perpustakaan Perguruan Tinggi : Pedoman, Pengelolaan dan Standardisasi

Siti Nurhayati, 2012, Metodologi Penelitian Praktis, Pekalongan, Unikal Press.

Sri Indra Maiyanti dkk, *Aplied Customer Satisfaction Index*

(CSI) and Importance-Performance Analisis (IPA) to nnow Student Satisfaction Level os Sriwijaya University Library Services, Jurusan Matematika FMIPA Unsri