

Kualitas Pelayanan sirkulasi Buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember Berdasarkan Model *Servqual*

(*The Quality Of Book Circulation Service On UPT Jember University Library Based On Servqual*)

Fitria Ayu Permatasari, Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember (UNEJ)
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
E-mail: DPU@unej.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember dengan mengetahui tingkat harapan dan persepsi pemustaka yang memanfaatkan seluruh layanan yang ada di layanan sirkulasi. Kualitas suatu pelayanan diukur berdasarkan kepuasan pelanggan. Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pemustaka pada tahun 2012 dengan jumlah sampel 100 pemustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Metode analisis data menggunakan metode model *servqual*. Berdasarkan hasil penghitungan skor persepsi dan skor harapan pemustaka didapatkan hasil yang negatif pada kelima dimensi terhadap pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Jika diukur menggunakan lima dimensi menghasilkan skor *servqual* -24,3. Skor dimensi bukti langsung -25,4, dimensi keandalan -19, dimensi daya tanggap -25,5, dimensi jaminan -25,7 dan dimensi empati -26,1. Hasil skor *servqual* menunjukkan nilai negatif sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Jember tidak memuaskan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Perpustakaan.

Abstract

This study aimed to measure the service quality books in circulation Jember University Library unit with the level of expectation and perception to harness the existing service at circulation service. Quality of a service is measured by customer satisfaction. This type of research uses descriptive quantitative. The study population was all user in 2012 with sample of 100 user. Tecnic collection using primary data source and secondary data source. Methods of data analysis using the model servqual. Based on the results of a calculation scores user hope that the negative results of a calculation scores and perception scores user hope that the negative results obtained in the five dimation to the book circulation services at Jember University Library Unit. If measured using a five dimentional servqual score -24,3. Score tangibles dimentional -25,4, the reliability dimension -19, responsiveness dimension -25,5, assurance dimension -25,7 and the dimension of empathy -26,1. The score servqual negative value so it can be concluded that the quality of circulation services at Jember University Library Unit unsatisfactory.

Keywords: Service Quality, Library.

Pendahuluan

Semakin banyak jumlah masyarakat, maka semakin besar pula tuntutan masyarakat akan kebutuhan yang harus dipenuhi. Sehingga menjadi suatu masalah yang perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah. Menurut Gerald Caiden (Thoha, 2005:9) menandakan bahwa disiplin administrasi negara ini pada hakikatnya adalah suatu disiplin yang menanggapi masalah-masalah pelaksanaan persoalan-persoalan masyarakat (public affairs), dan manajemen dari usaha-usaha masyarakat (public bussines), salah satu kebutuhan masyarakat yang harus terpenuhi adalah kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan. Sehingga administrasi negara harus mampu menjawab persoalan-

persoalan yang menjadi isu di masyarakat terkait persoalan informasi.

Menurut Kumorotomo (1998:11) informasi adalah data yang telah disusun sedemikian rupa sehingga bermakna dan bermanfaat karena dapat dikomunikasikan kepada orang yang menggunakannya untuk membuat keputusan. Menurut Yusup (2009:323) siapa pun dan dari manapun orang tersebut berasal, dianggap mempunyai hak untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, karena itu mereka berhak untuk dilayani oleh perpustakaan dan kelembagaan informasi sejenis. Sehingga dibentuklah lembaga perpustakaan yang bertugas melayani masyarakat untuk memperoleh informasi guna menunjang pengetahuan dan kebutuhan sarana informasi.

Berdasarkan pendapat Estrabrook (Yusup, 2009:11) menurut sudut pandang dunia perpustakaan dan perpustakaan, informasi adalah suatu rekam fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang. Perpustakaan harus menyediakan informasi darimanapun dengan sumber informasi yang jelas untuk memenuhi kebutuhan pemustaka selaku pengguna dan tidak alasan bagi perpustakaan untuk mengatakan bahwa perpustakaan tidak memiliki koleksi yang diminta. Perpustakaan merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang tidak hanya berada di lingkungan pendidikan. Saat ini perpustakaan dikembangkan terus keberadaannya seperti adanya perpustakaan daerah yang dikelola pemerintah daerah dan perpustakaan keliling. Terbukti dengan berkembangnya perpustakaan yang amat pesat, membuktikan bahwa perpustakaan juga menjadi sorotan yang penting untuk dikembangkan keberadaannya. Koleksi perpustakaan saat ini tidak hanya terdapat koleksi dalam bentuk cetak saja, tetapi koleksi perpustakaan juga berbentuk digital yang dapat di akses dimana saja. Sehingga dengan bertambahnya variasi koleksi perpustakaan juga dapat membantu pemustaka untuk menggali informasi yang dibutuhkan.

Sebagai perpustakaan terbesar di Kabupaten Jember, maka pihak UPT Perpustakaan Universitas Jember berupaya meningkatkan segala fasilitas dan layanan dengan memanfaatkan teknologi dan mengedepankan kepuasan pemustaka. Sehingga upaya peningkatan layanan pada pelayanan sirkulasi yang hanya melayani kegiatan pinjam meminjam buku yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember, memperoleh sertifikat ISO 9001:2008. dengan keunggulan yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember maka UPT Perpustakaan Universitas Jember layak untuk diteliti. Layanan sirkulasi buku merupakan pelayanan yang banyak dikunjungi pemustaka karena layanan sirkulasi merupakan ujung tombak perpustakaan yang melayani kegiatan pinjam meminjam buku. Sehingga pelayanan di layanan sirkulasi terus ditingkatkan agar layanan yang diberikan menjadi berkualitas dan jumlah pengunjung perpustakaan semakin meningkat.

Pelayanan yang ada di perpustakaan merupakan pelayanan jasa karena koleksi buku yang tersedia bukan untuk diperjual belikan, melainkan koleksi buku hanya boleh dipinjam dengan jangka waktu tertentu. UPT Perpustakaan berupaya meningkatkan pelayanannya dengan memanfaatkan perkembangan teknologin dan informasi untuk mempermudah pemustaka dalam mencari buku dan mempercepat kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Pustakawan perguruan tinggi memiliki hubungan langsung dengan mahasiswa, dosen dan sifitas akademi lainnya yang membutuhkan informasi. Karena sifat hubungan langsung ini maka pustakawan perguruan tinggi haruslah orang yang ahli dalam sebuah subjek ditambah pendidikan kepustakawanan yang sesuai dengan standar profesi pustakawan (Basuki, 1991:52).

Sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pemustaka, UPT perpustakaan Universitas Jember telah menetapkan produk layanan sebagai standar minimal pelayanan yang terdiri dari:

1. Waktu pelayanan yang di janjikan 75 jam/ 7 hari dalam seminggu kecuali hari libur semester, bulan Ramadhan dan libur nasional.
2. Ketersediaan sarana temu balik bahan pustaka untuk perpustakaan di ruang sirkulasi, minimal 6 unit komputer.
3. Petugas menggunakan identitas dan tersenyum saat melayani.
4. Kecepatan daya tanggap petugas atas permintaan bantuan pemustaka maksimal 3 menit.
5. Tersedianya kotak saran sebagai suatu sarana informasi dan melaksanakan kegiatan survey terhadap pemustaka untuk perbaikan yang berkelanjutan minimal dalam 1 tahun.

Standar minimal pelayanan yang dijadikan acuan para petugas perpustakaan di layanan sirkulasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga pemustaka merasa puas dan sedang dengan pelayanan yang diberikan. Fasilitas pelayanan yang ada di UPT perpustakaan Universitas Jember selain dapat digunakan oleh warga Universitas Jember yang memiliki Kartu Tanda Mahasiswa (KTM), atau Kartu Anggota Perpustakaan (KAP) juga dapat digunakan oleh pengguna yang bukan termasuk warga Universitas Jember dengan menunjukkan kartu Baca (KB) yang dikeluarkan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember.

Perpustakaan sebagai pelayan jasa menurut Nasution N.M (2004:40) yaitu diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah tamah, sopan-santun serta tanggap atas keluhan pelanggan, yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan. Sehingga kualitas adalah barang atau jasa yang diberikan oleh pegawai serta yang diterima oleh pengguna adalah sama atau melebihi harapannya berfungsi sebagai. Hal tersebut dapat menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi merupakan sesuatu yang diharapkan oleh pegawai maupun pemustaka. Maka kehadiran pelayanan sirkulasi buku menjadi sangat penting dalam perpustakaan sebagai tempat pelayanan jasa, khususnya pelayanan jasa di perguruan tinggi yang berfungsi sebagai sarana informasi bagi mahasiswa dan pengajar untuk kegiatan penelitian dan mencapai tujuan tri dharma perguruan tinggi. Menurut pendapat Sutarno (2003:37) perpustakaan perguruan tinggi sering disebut "*research library*" atau perpustakaan penelitian karena memang untuk sarana meneliti dan meneliti merupakan salah satu kegiatan utama di perguruan tinggi. Sebagai perpustakaan penelitian maka koleksinya harus disesuaikan dengan kebutuhan fakultas, jurusan dan program studi.

Perpustakaan yang ada di perguruan tinggi diharapkan dapat berperan dalam mencapai tujuan perguruan tinggi yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi yang terdiri dari pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sehingga pengelolaan perpustakaan di perguruan tinggi dilakukan oleh pustakawan yang ahli di bidang perpustakaan. Perkembangan teknoli dan informasi di manfaatkan oleh UPT Perpustakaan Univesitas Jember untuk mengembangkan pelayanan seperti OPAC (*Online Public Access Catalogue*) sebagai sarana penelusuran infomasi dalam memudahkan pemustaka mencari buku. Dalam mengklasifikasikan koleksi buku yang ada di perpustakaan maka layanan sirkulasi menggunakan *Teori Dewey Decimal Clasification* (DDC). Perkembangan teknologi mengubah UPT Perpustakaan menjadi

perpustakaan hibrida yang memiliki koleksi digital dengan tetap mempertahankan koleksi cetaknya. Namun pelayanan yang ada di layanan sirkulasi hanya pelayanan yang terkait dengan bahan pustaka berbentuk cetak.

Perpustakaan melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart operasional prosedur (SOP). Kegiatan yang ada di layanan sirkulsi juga memiliki SOP dalam memberikan pelayanan. Perpustakaan yang anggotanya terdiri dari mahasiswa, karyawan, dosen dan masyarakat umum cenderung naik turun setiap bulannya yang berkunjung di UPT Perpustakaan. Didapatkan data total pengunjung yang berkunjung di tahun 2012 yaitu 128.738 dengan jumlah pengunjung mahasiswa 127.952 (99,4%) mahasiswa, karyawan atau dosen 230 (0,2%) dan masyarakat luar 55,6 (0,4%). Kecenderungan naik turun jumlah pengunjung terutama pemustaka yang berasal dari mahasiswa, dipengaruhi oleh masa liburan dan masa ujian atau aktif kuliah. Menurut Tjiptono (2000:70) terdapat lima dimensi pokok dalam menilai kualitas jasa yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Untuk mengetahui masalah pelayanan yang ada di layanan sirkulasi maka peneliti menggali informasi dari pemustaka yang sedang berkunjung dan menikmati layanan sirkulasi. Seorang mahasiswi bernama Rizqa Farihatul Jannah yang berasal dari program studi sistem informasi angkatan 2009 yang mengatakan “sering mengalami kesulitan mencari buku karena buku belum tersedia, komputer yang digunakan untuk mencari buku juga tidak semuanya di nyalakan sehingga harus antri panjang dengan pemustaka yag alain untuk mencari buku”. Berdasarkan fakta yang melatar belakangi permasalahan layanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember, maka peneliti tertarik untuk meneliti “Kualitas Pelayanan Sirkulasi Buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember.”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember Berdasarkan Model *Servqual*.

Manfaat dari penelitian ini adalah hasil yang di dapat dari penelitian ini mampu memberikan tambahan wawasan dan penegetahuan tentang pelayanan, dan bermanfaat bagi instansi yang terkait untuk mengevaluasi pelayanan di ruang

Metode Penelitian

Penelitian yang berjudul kualitas pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2012:11) adalah penelirtian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik secara satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Sedangkan data kuantitatif menurut Sugiyono (2012:15) adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring: baik sekali 4, baik 3, kurang baik 2,tidak baik 1).

Pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember termasuk paradigma lima administrasi negara yang menjelaskan administrasi negara sebagai administrasi negara. Karena menurut pendapat Thoha (2005:42) yang menjelaskan bahwa “selain itu

pertimbangan-pertimbangan untuk menggunakan teknik-teknik ilmu manajemen ke dalam lingkungan pemerintahan menjadi perhatian pula dalam fase paradigma kelima ini”. Pelayanan sirkulasi yang mendapatkan sertifikat sertifikat ISO 9001:2008 merupakan sistem manajemen mutu bertaraf internasional, sehingga tidak lepas dari teknik ilmu manajemen dalam mengelola pelayanan di layanan sirkulasi. Lokus penelitian ini adalah layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Jember dan fokusnya adalah kualitas pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember dengan mengukur tingkat harapan dan persepsi pemustaka terhadap sarana temu balik, ruang baca, pelayanan peminjaman buku, pelayanan pengembalian buku dan pelayanan perpanjangan buku.

Populasi penelitian ini adalah pengunjung tahun 2012 berjumlah 128.738 pengunjung yang terbagi menjadi mahasiswa dan dosen atau masyarakat umum. Sampel sebanyak 100 orang yang dibagi menggunakan proporsional sampel sehingga di dapat kan sampel 99 orang mahasiswa dan 1 orang dosen atau masyarakat umum. Teknik yang digunakan untuk menentukan pengambilan sampel menggunakan sampling insidental. Definisi operasional dalam penelitian ini berdasarkan model servqual yang diukur menggunakan lima dimensi pokok menilai kualitas jasa.

Definisi operasional menurut Idrus (2009:18) adalah spesifikasi kegiatan penelitian dalam mengukur atau memanipulasi suatu variabel. Dengan definisi operasional maka akan memberikan pedoman dalam pengukuran variabel. Dimensi operasional dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember berdasarkan model *SERVQUAL* yang diukur pada lima dimensi, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*)

Dimensi ini berkaitan dengan penampilan fisik kualitas layanan, peralatan, sumber daya manusia dan materi komunikasi organisasi. Jadi indikator pengukurannya meliputi:

- a. Keadaan sarana dan prasarana
- b. Fasilitas yang mendukung kegiatan pelayanan
- c. Kerapian pegawai

2. Keandalan (*reliability*)

Dimensi ini berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali dan memuaskan. Jadi indikator pengukurannya meliputi:

- a. Konsistensi kerja
- b. Sifat dapat dipercaya
3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Dimensi ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan pegawai penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Jadi indikator pengukurannya meliputi:

- a. Kesediaan dan kesiapan petugas layanan
- b. Kemampuan petugas dalam memberikan layanan
4. Jaminan (*assurance*)

Dimensi ini berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Jadi indikator pengukurannya meliputi:

- a. Pemahaman dan pengetahuan petugas

bKesopanan dan kepastian layanan

5. Empati (*emphaty*)

Dimensi ini memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Jadi indikator pengukurannya:

- a. Akses terhadap petugas pemberi layanan
- b. Perhatian petugas dalam memberi layanan

Teknik pengumpulan data yang dapat mendukung peneliti. Adapun teknik pengumpulan data berdasarkan sumbernya dikelompokkan menjadi dua menurut Sugiyono (2012:156) yaitu:

1. Sumber primer

Menurut Sugiyono (2012:156) sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Menurut Bungin (2006:129) sumber data primer adalah sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan. Pengumpulan data jika dilihat dari segi cara atau teknik adalah kuesioner (angket).

Menurut Sugiyono (2012:162) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penulisan kuesioner dengan lima pilihan item jawaban dan data kuantitatif yang didapat dari kuesioner yang disebarluaskan kepada responden merupakan data yang digunakan dalam tahap analisis data. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa selaku pemustaka yang berkunjung di ruang sirkulasi.

2. Sumber Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:156) sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Menurut Bungin (2006:129) sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data sekunder didapat dari:

a. Observasi

Pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi menurut Hadi (1986) yang dikutip oleh Sugiyono (2012:166) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang sedang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis.

Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, menggunakan observasi nonpartisipan. Dimana dalam observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2012:166).

b. Dokumentasi

Menurut Nawawi (2003:133) teknik dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Penggunaan metode dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh data-data di UPT Perpustakaan yang terkait dengan layanan sirkulasi seperti SOP, data pengunjung dan buku.

Metode analisa data menggunakan analisa model servqual yang digunakan untuk mengukur harapan dan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Sedangkan untuk memperoleh skor harapan dan skor persepsi, peneliti

menggunakan skala likert.

Hasil Penelitian

Pada tahun 1986 Perpustakaan memiliki gedung berlantai tiga yang berdiri di tanah seluas 7.446,42 m² dan pada saat itu yang digunakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember seluas 3.022 m². Kegiatan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember bertujuan untuk meningkatkan mutu tri darma perguruan tinggi. Sehingga UPT Perpustakaan Universitas Jember berhasil memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 pada tanggal 09 November 2009 dan sekaligus sebagai satu-satunya perpustakaan perguruan tinggi yang sudah bersertifikat ISO 9001:2008. Berikut visi dan misi serta kebijakan mutu UPT Perpustakaan Universitas Jember:

a. Visi

To be smart library builds smart university of Jember University (menjadi perpustakaan modern dengan layanan prima yang mampu menunjang visi Universitas Jember)

b. Misi

1. Menyelenggarakan pembinaan dan pengembangan ketersediaan bahan pustaka dan informasi ilmiah sesuai dengan kebutuhan pengguna secara berkelanjutan.
2. Meningkatkan kualitas dan sistem manajemen pelayanan perpustakaan secara profesional dengan memanfaatkan teknologi informasi.
3. Membina dan mengembangkan jaringan kerjasama dengan pusat-pusat informasi dan lembaga terkait dalam dan luar negeri.

Selain ada visi dan misi yang diemban oleh perpustakaan, ada juga kebijakan mutu UPT Perpustakaan Universitas Jember yang memiliki keunggulan ISO 9001:2008 yang diperoleh layanan sirkulasi sebagai salah satu layanan yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember. Adapun kebijakan mutu UPT Perpustakaan Universitas Jember sebagai berikut.

c. Kebijakan mutu UPT Perpustakaan Universitas Jember

UPT Perpustakaan Universitas Jember bertekad untuk secara konsisten menyediakan bahan pustaka yang berkualitas dengan lembaga prima serta terus meningkatkan pemantauan, evaluasi dan perbaikan mutu secara berkelanjutan.

UPT Perpustakaan Universitas Jember merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Kabupaten Jember. Pelayanan langsung yang ada di UPT Perpustakaan yaitu layanan sirkulasi memperoleh sertifikat ISO 9001:2008. Keunggulan ISO yang dimiliki maka banyak terjadi perubahan yang signifikan terhadap UPT perpustakaan secara keseluruhan. Seperti perbaikan mutu pelayanan dengan menambah jam layanan yang semula 72 jam/minggu menjadi 75 jam/minggu. Buku merupakan barang yang harus ada di perpustakaan. Karena buku merupakan komponen penting dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Maka UPT Perpustakaan Universitas Jember

memiliki berbagai macam koleksi yang berjumlah 135.496 judul buku yang terdiri atas 246.343 eksemplar buku. Untuk memenuhi kebutuhan buku berdasarkan kebutuhan pemustaka, maka perpustakaan berusaha untuk menambahkan koleksi-koleksinya yang di butuhkan pemustaka. Koleksi buku tersebut di beri stempel kepemilikan yang jumlahnya harus lebih dari satu dan stempel infentarisasi yang menyangkut asal bahan pustaka. Jumlah koleksi buku yang sangat banyak, pustakawan harus menata buku-buku tersebut agar pemustaka dapat dengan mudah mendapatkan buku yang dibutuhkan. Sehingga layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Universitas Jember menggunakan *Teori Dewey Decimal Classification* (DDC) dalam menata koleksi buku di rak. Perubahan di layanan sirkulasi diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi pemustaka.

Adapun jumlah pegawai UPT Perpustakaan Universitas Jember yaitu 43 orang yang terdiri dari 18 orang tenaga pustakawan (41,9%), 13 tenaga kontrak (30,2%) dan 12 tenaga administrasi (27,9%). Anggota perpustakaan tidak sebatas sifitas akademi Universitas Jember, masyarakat umum pun juga dapat menjadi anggota perpustakaan Universitas Jember. Berdasarkan kuisioner yang telah disebarakan, maka didapatkan hasil analisis kualitas pelayanan yang diukur meliputi lima dimensi kualitas jasa maka didapatkan hasil skor persepsi dikurangi harapan yang akan menunjukkan hasil servqual apakah pelayanan dikatakan sangat memuaskan, kurang memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, dan tidak memuaskan.

Hasil analisis untuk dimensi langsung menghasilkan skor persepsi 63 dan skor harapan 88,5 dengan hasil servqual -25,4. dimensi keandalan menghasilkan skor persepsi 67,7 dan skor harapan 86,6 dengan hasil servqual -19. Untuk dimensi daya tanggap menghasilkan skor persepsi 62,2 dan skor harapan 87,7 sehingga memperoleh skor servqual -25,5. dimensi jaminan menghasilkan skor persepsi 64,4 dan skor harapan 90,1 sehingga di dapatkan skor servqual -25,7. Dimensi empati menghasilkan skor persepsi 64,6 dan skor harapan 90,7 sehingga menghasilkan skor servqual -26,1. Berdasarkan skor persepsi dan skor harapan yang didapat maka skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan untuk skor rata-rata persepsi 64,4 dan skor rata-rata harapan 88,7 yang menghasilkan skor rata-rata servqual -24,3 yang menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan tidak memuaskan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya, peneliti menggunakan lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember yang terdiri dari dimensi bukti langsung, dimensi keandalan, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan dan dimensi empati. Dari kelima dimensi tersebut menghasilkan skor negatif pada ke lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang menunjukkan adanya gap atau kesenjangan antara persepsi dan harapan pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden yaitu:

1. Dimensi bukti langsung menghasilkan skor -25,4 yang

menunjukkan hasil yang tidak memuaskan terkait dengan sarana dan prasarana, fasilitas penunjang dan keadaan petugas layanan.

2. Dimensi keandalan menghasilkan skor -19 yang menunjukkan kualitas pelayanan yang terkait dengan dimensi keandalan seperti sifat dapat dipercaya, dan konsistensi kerja petugas pelayanan sirkulasi tidak memuaskan.

3. Dimensi daya tanggap menghasilkan skor -25,5 yang menunjukkan pelayanan yang tidak memuaskan terkait dengan kesediaan dan kesiapan petugas serta kemampuan petugas layanan sirkulasi dalam memberikan informasi.

4. Dimensi jaminan mendapatkan skor -25,7 yang artinya pelayanan tidak memuaskan terkait dengan pemahaman dan kemampuan petugas serta kesopanan dan kepastian pelayanan.

5. Dimensi empati menghasilkan skor -26,1 yang berarti pelayanan tidak memuaskan terkait dengan akses terhadap petugas serta perhatian petugas dalam memberi pelayanan.

Hasil skor servqual yang menunjukkan nilai negatif terhadap kelima dimensi kualitas jasa maka peneliti merekomendasikan beberapa hal yang dapat menjadi masukan untuk pelayanan sirkulasi buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Pada dimensi bukti langsung sebaiknya kondisi sarana prasarana yang ada di ruang sirkulasi dapat dimanfaatkan dengan baik seperti komputer sebagai sarana temubalik bagi pemustaka dapat digunakan semuanya. Dimensi keandalan disarankan para petugas layanan sirkulasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan SOP agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan nyaman. Untuk dimensi daya tanggap disarankan petugas sirkulasi memberikan bantuan tidak lebih dari 3 menit sesuai yang dijanjikan. Sedangkan untuk dimensi jaminan disarankan agar petugas memahami sistem yang berkaitan dengan pelayanan sirkulasi seperti OPAC dan petugas dapat lebih ramah dalam melayani pemustaka. Pada dimensi empati disarankan agar terdapat petugas khusus yang bertugas membantu pemustaka jika pemustaka mengalami kesulitan dalam mencari buku yang dibutuhkan. Semoga saran yang diberikan oleh peneliti dapat menjadi masukan yang bermanfaat bagi layanan sirkulasi di UPT perpustakaan Universitas Jember.

Ucapan Terima Kasih

Kelancaran proses penyusunan skripsi ini tidak luput dari banyaknya bantuan dan motivasi dari berbagai macam pihak. Sehingga peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Hary Yuswadi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku ketua program studi ilmu administrasi negara
3. Drs A. Kholiq Azhari, M.Si selaku dosen pembimbing I dan Selfi Budi H, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing II.
4. Kedua orang tua yaitu Slamet Riady dan Sri Esti Rahayu beserta adiknya yang banyak memberikan dukungan secara moril dan materiil.
5. Seluruh staf UPT Perpustakaan Universitas jember yang telah bersedia memberikan ijin melakukan penelitian dan

membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi ini.

6. Seluruh teman-teman administrasi negara 2009 yang selalu kompak dalam keadaan suka dan duka.

7. Sahabat-sahabat tercinta Andika Candra, Alfons Erick, Pramuditya, Oktavia, Ratna, Esti, Emil dan Dias yang setia menemani.

Daftar Pustaka

- [1] Arief, Muhtosin. 2006. *Pemasaran jasa dan Kualitas Pelayanan: Bagaimana Kualitas Pelayanan Agar Memuaskan Pelanggan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- [2] Bafadal, Ibrahim. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [3] Basuki, Sulistyono. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [4] Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT Rineka Utama
- [5] Bungin, Burhan. 2006. *Metodologi penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- [6] Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [7] Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Reserch Jilid I*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [8] Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Ilmu Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- [9] Kumorotomo, Wahyudi. 1998. *Sistem Informasi Manajemen Dalam Organisasi -Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [10] Maryono, Nanag. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [11] Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [12] Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu (Total Service Management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [13] Nasution, M. Nur. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality management)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- [14] Nawawi, Hadari. 2008. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mana University Press.
- [15] Purwanrto, Agus Erwan dan Sulistyawati, Ratih Dyah. 2007. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava Media.
- [16] Riduan. 2003. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Peneliti*. Bandung: Alfabeta.
- [17] Saleh, Abdul Rahman. 1995. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Universitas terbuka, Depdikbud.
- [18] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- [19] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Supriadi, Eri. 2011. *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember*. Jember: UPT Perpustakaan Universitas Jember.
- [21] Sutarno NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- [22] Suwarno, Wiji. 2010. *Pengetahuan Dasar Perpustakaan: Sisi Penting Perpustakaan dan Pustakawan*. Bogor: Ghalia Utama.
- [23] Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- [24] Thoaha, Miftah. 2005. *Dimensi-Dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- [25] Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [26] Tjiptono, Fandy. 2008. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [27] Tjiptono, Fandy dan Chandra G. 2005. *Service Quality and Statisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [28] Tunggal, Amin Widjaja. 1998. *Manajemen Terpadu Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Rineka Utama.
- [29] Universitas Jember. 2011. *Pedoman Akademik dan Kemahasiswaan Tahun Akademik 2011/2012*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.
- [30] Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [31] Visipustaka: Majalah Perpustakaan. Agustus 2011.
- [32] Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. SE/10/M.PAN/072005 tentang Daftar Prioritas Peningkatan Pelayanan Publik.
- [33] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [34] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- [35] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.