

Indeks Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember

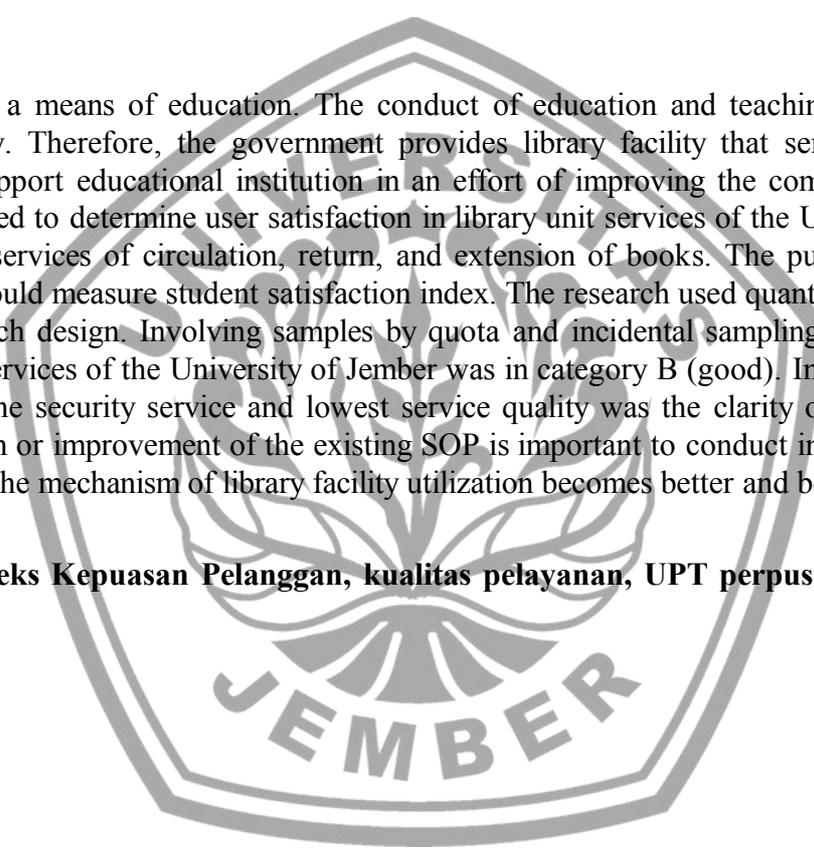
Student Satisfaction Index in Library Unit Services of the University of Jember

Izzun Farita, Anwar, Suji,
Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember
Jln. Kalimantan 37 , Jember 68121 *E-mail:* farieta.mentari@gmail.com

Abstract

Library serves as a means of education. The conduct of education and teaching can occur by the support of library. Therefore, the government provides library facility that serves as a source of information to support educational institution in an effort of improving the community intelligence. This research aimed to determine user satisfaction in library unit services of the University of Jember, especially in the services of circulation, return, and extension of books. The public service quality-based research would measure student satisfaction index. The research used quantitative approach and descriptive research design. Involving samples by quota and incidental sampling, it was found that: The library unit services of the University of Jember was in category B (good). In details, the the best component was the security service and lowest service quality was the clarity of service personnel. Thus, socialization or improvement of the existing SOP is important to conduct in order that students' understanding of the mechanism of library facility utilization becomes better and better.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Pelanggan, kualitas pelayanan, UPT perpustakaan Universitas Jember



PENDAHULUAN

Kebutuhan manusia di bumi ini bukan hanya sandang, pangan atau papan. Namun manusia di dunia sebagai makhluk sosial juga membutuhkan pendidikan agar kehidupannya dapat berlangsung. Menurut Wahyudin (2008:1) pendidikan adalah humanisasi, yaitu upaya memanusiaikan manusia atau upaya membantu manusia agar mampu mewujudkan diri sesuai martabat kemanusiaanya. Dalam UU RI No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional dinyatakan bahwa “ pendidikan diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan serta tidak diskriminatif dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia, nilai keagamaan, nilai kultural, dan kemajemukan bangsa”(ayat 1 pasal 1).

Peneliti akan memfokuskan pada salah satu jenis layanan pendidikan perguruan tinggi, Undang-undang Republik Indonesia No. 22 tahun 1961 pengertian pendidikan perguruan tinggi adalah “ lembaga ilmiah yang mempunyai tugas menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran diatas perguruan tingkat menengah dan yang memberikan pendidikan dan pengajaran berdasarkan kebudayaan kebangsaan indonesia dan dengan cara ilmiah”. Untuk mendukung berlangsungnya pendidikan perguruan tinggi maka pemerintah memberikan fasilitas dengan didirikanya perpustakaan. Pengertian lain tentang perpustakaan dalam pasal 1 UU RI No. 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para

pemustaka. Perpustakaan juga memiliki fungsi yang telah diatur dalam pasal 33 UU RI No. 43 tahun 2007 perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Adapun perpustakaan di Indonesia yang telah meraih *quality management system certificate* ISO 9001:2008 adalah Perpustakaan Universitas Jember, Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi (BPAD) Sumatera Utara, Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, Perpustakaan Unpad, Perpustakaan Fakultas kedokteran UII, dan Perpustakaan UNY (namun hanya sebagian layanan saja). Menyusul Perpustakaan Universitas Sebelas Maret yang telah meraih sertifikasi ISO. (Sumber:<http://riah.staff.uns.ac.id/2011/09/29/menju-layanan-perpustakaan-berbasis-iso-layanan-perpustakaan-pt/>).

Peneliti akan memfokuskan pada salah satu perpustakaan yang telah meraih *quality management system certificate* ISO 9001:2008. Yaitu UPT Perpustakaan Universitas jember. UPT Perpustakaan Universitas Jember merupakan Unit Pelaksana Teknis yang memberikan pelayanan yang terkait dengan kebutuhan bahan pustaka, yang berperan untuk menunjang pelaksanaan tri darma perguruan tinggi dan berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pengolahan, pemanfaatan, pelestarian dan penyebaran informasi (Universitas Jember, 2013/2014). Namun walaupun UPT

perpustakaan Universitas Jember telah mendapatkan sertifikat ISO yang dinyatakan telah memenuhi persyaratan sistem manajemen mutu dan layak menerima sertifikat tersebut masih adanya keluhan yang dirasakan oleh konsumen pengguna layanan khususnya para mahasiswa, terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bidang sirkulasi mengelola kegiatan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian buku di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Hal ini terlihat dari salah satu wawancara observasi awal yang dilakukan peneliti pada 09 Desember 2013 oleh Darin Fauriza mahasiswi PGSD angkatan 2011 mengatakan bahwa pelayanan yang ada di UPT perpustakaan UNEJ kurang memuaskan, buku-buku yang disediakan kurang lengkap, petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kurang ramah, serta peletakan buku tidak sesuai dengan informasi yang diperoleh dari informasi di computer.

Dari beberapa permasalahan yang dirasakan oleh mahasiswa contoh seperti hasil wawancara diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana Indeks Kepuasan mahasiswa pengguna layanan di bidang sirkulasi mengelola kegiatan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian koleksi pada UPT Perpustakaan Universitas Jember.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11) Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah “pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dan Menurut Hardiansyah (2011:11-12) Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan pelayanan publik atau pelayanan umum Menurut Ratminto dan winarsih dalam Hardiyansyah (2011:11) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011:37) pengertian tentang kualitas dapat dilakukan dengan cara melihat atau melakukan pendekatan alam memahami kualitas.

Garvin menjelaskan dalam Hardiyansyah (2011:37) terdapat lima macam perspektif

kualitas yang dapat menjelaskan mengapa kualitas dapat diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan, meliputi:

1. *Transcendental approach*, kualitas dipandang sebagai *innate excellence* dimana kualitas dapat dirasakan, diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan di operasionalkan.
2. *Product based approach*, bahwa kualitas merupakan atribud ataupun spesifikasi yang yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk.
3. *Used based approach*, bahwa kualitas tergantung orang yang memandangnya, sehingga pelayanan yang paling memuaskan preferensi seseorang (*perceived quality*) merupakan pelayanan yang paling berkualitas tinggi. Persepektif yang subjektif dan demand oriented ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakanya.
4. *Manufacturing based approach*, mendasarkan diri pada supply dan terutama memperhatikan praktrik-praktik perekayasaan dan pemanufakturasi, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan. Pendekatan ini berfokus pada penyesesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh

tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

5. *Value based approach*, memandang kualitas dari segi nilai dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*" kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang dimiliki kualitas yang paling tinggi belum tentu produk yang paling bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli konsumen atau pelayanan yang paling bermakna bagi pelanggan.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan pengertian pengertian kualitas dapat dilihat dari pendekatan cara memahami kualitas barang maupun jasa. Karena dalam penelitian ini membahas tentang pelayanan jasa di UPT Perpustakaan Universitas Jember maka disini peneliti akan menjelaskan pengertian kualitas jasa. Menurut tjiptono (2000:59) "definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Perpustakaan

Menurut (kamus besar bahasa Indonesia-KBBI dalam Sutarno (2003:07) Kata “Perpustakaan” berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab, buku-buku, kitab primbon kemudian kata pustaka mendapat awalan per dan akhiran an, menjadi perpustakaan. Sedangkan menurut Sutarno (2003:07), “Perpustakaan mengandung arti: kumpulan buku-buku bacaan, dan buku-buku kesusasteraan selanjutnya ada istilah “pustaka dan loka” yang berarti tempat atau ruangan perpustakaan. Pengertian yang lebih umum dan luas dari perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/ bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.

Perpustakaan dilengkapi oleh berbagai sarana dan prasarana, seperti ruang baca, rak buku, rak majalah, meja-kursi baca, katalog-katalog, *system* pengelolaan tertentu, dan ditempatkan petugas yang menjalankan perpustakaan agar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dan pengertian perpustakaan

Kajian Indeks kepuasan pelanggan pada layanan UPT Perpustakaan Universitas Jember.

Menurut Day dalam Tjipjono (2000:146) kepuasan atau ketidak puasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang

dirasakan setelah pemakainya. Engel dalam Tjipjono (2000:146) juga mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memeberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Dalam hal ini Kotler dalam Tjipjono (2000:146) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, penulis menggunakan metode kedua dari kotler, yaitu survai kepuasan pelanggan. Survai kepuasan pelanggan dalam penelitian ini penulis menggunakan pedoman metode indeks kepuasan masyarakat sesuai keputusan KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, dengan menggunakan pedoman tersebut akan sangat membantu peneliti untuk mencari nilai indeks kepuasan pada pengguna layanan UPT Perpustakaan Universitas jember. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pengguna pelayanan publik pada suatu instansi dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit Pelayanan instansi secara berkala sebagai bahan

untuk menetralkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan yang bersangkutan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada paradigma kuantitatif dan tipe penelitiannya menggunakan tipe penelitian Deskriptif. Lokasi penelitian pada penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. Waktu penelitian ini akan dilakukan pada bulan februari 2014 sampai selesai. Dalam jangka waktu tersebut akan dilakukan untuk mendapatkan data-data guna melengkapi data yang dibutuhkan dalam menyelesaikan penelitian ini.

Populasi pada penelitian ini menggunakan mahasiswa karena menurut rekapitulasi data pengunjung di UPT Perpustakaan Universitas pada tahun 2013 banyak berasal dari mahasiswa dari semua fakultas yang ada di universitas jember. Sedangkan Untuk menentukan banyaknya sampel, maka peneliti menggunakan rumus penentuan sampel yang terdapat dalam keputusan Menpan nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Jumlah tersebut diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$(\text{"jumlah unsur"}+1) \times 10 = \text{jumlah responden}$$

Sumber: KEP/25/M.PAN/2/2004

Sehingga perhitungan untuk jumlah sampel di UPT Perpustakaan universitas jember adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= (\text{"jumlah unsur"}+1) \times 10 \\ &= (14 + 1) \times 10 \\ &= 15 \times 10 \\ &= 150 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Pengumpulan sampel akan dilakukan sampai terkumpul 150 orang yang memenuhi syarat, sehingga dapat dikatakan penelitian ini menggunakan teknik *sampling kuota*. Menurut sugiyono (2008:85) "sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan". Penentuan sampel dalam penelitian ini akan menggunakan teknik *sampling incidental*. menurut sugiyono (2009:95) *sampling incidental* adalah "teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan/ *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data".

Pembagian sampel akan dibagi secara acak kepada seluruh pengunjung perpustakaan yang menggunakan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember. kuisisioner tidak di bagikan pada setiap pelayanan yang ada karena setiap pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember tidak memiliki absensi atau daftar hadir, daftar hadir atau daftar pengunjung secara keseluruhan terdaftar di lantai 1 di loket masuk penitipan barang. Hal ini terlihat dari wawancara observasi yang dilakukan peneliti pada 30 januari

2014 Oleh Ulva H petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember bagian kepegawaian yang mengatakan: “ Absensi daftar jumlah pengunjung hanya ada di loket masuk yang ada di lantai 1, jadi secara keseluruhan pengunjung perpustakaan telah terdaftar disana”

Definisi operasional dalam penelitian ini dipergunakan untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa pengguna pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember yang akan di ukur dengan menggunakan indeks kepuasan konsumen berdasarkan keputusan Menpan No.25 yang di ukur pada setiap unsur dengan item-item sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan Persepsi masyarakat mengenai tingkat kemudahan dan kesederhanaan yang dirasakan dari sisi mekanisme/alur pelayanan;
2. Persyaratan mengenai relevansi persyaratan teknis dan administrasi yang dibutuhkan dengan jenis pelayanan yang diminta;
3. Kejelasan petugas pelayanan Keberadaan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan yaitu Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepad masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat

memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;

14. Keamanan pelayanan Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenaga untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, digunakan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut idrus, (2009:101), “observasi atau pengamatan merupakan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis.” Jadi pengertian observasi yang dimaksud dari penjelasan diatas merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan dengan cara melihat fenomena yang ada di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi.

b. Wawancara (*Interview*)

Menurut sugiyono (2009:157) “ wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit/kecil”. Sutrisno hadi dalam sugiyono (2009:157), mengemukakan bahwa anggapan yang perlu

dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode *interview* dan kuesioner adalah sebagai berikut:

- 1) Bahwa subyek (responden adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri;
- 2) Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya;
- 3) Bahwa interpeksi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

c. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dimintai keterangan jawaban. Menurut sugiyono (2009:162) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Tipe dalam angket dapat terbuka dan tertutup.

Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner dengan pertanyaan tertutup, dengan menggunakan kuisisioner yang ada dalam beberapa unsur yang di perjelas dalam keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Pertanyaan tertutup menurut Sugiyono (2009:163) adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau

mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap yang telah tersedia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik pengguna pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember yang menjadi responden dalam penelitian ini dibedakan menurut umur, jenis kelamin, dan fakultas atau jurusan. Usia responden yang di peroleh dalam penelitian ini mulai dari (usia 17-30 tahun) dengan rincian sebagai berikut.

No	Usia Responden	Jumlah responden	Persentase %
1	17th	1	0,6
2	18th	17	11,3
3	19th	15	10
4	20th	39	26
5	21th	25	16,7
6	22th	25	16,7
7	23th	20	13,3
8	24th	3	2
9	25th	3	2
10	26th	1	0,6
11	30th	1	0,6
Jumlah		150	100%

Sumber : data primer

Dari Pada tabel diatas usia responden terbanyak berusia 20th dengan jumlah 39 mahasiswa dengan persentase 26%, sedangkan responden terkecil ada tiga dengan usia 17th,26th dan 30th masing-masing hanya 1 responden. Dan dari jenis kelamin responden dalam ini di peroleh sebagai berikut. Dalam penelitian ini, jenis kelamin pengguna pelayanan yang dijadikan responden yaitu jenis kelamin perempuan 80 responden 53% dan jenis kelamin laki-laki 70 Responden 47%.

Hasil penelitian mengenai indeks kepuasan pada pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember ditunjukkan dengan menghitung nilai rata-rata IKM pada setiap unsur pelayanan dimana terdapat 14 unsur. Dan dari hasil perhitungan tersebut diperoleh nilai akhir setelah di konversikan sebesar 65 menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember dalam kategori B berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004. Kategori tersebut berarti kinerja yang diperoleh oleh UPT Perpustakaan Universitas Jember dinyatakan baik. berikut ini adalah tabel nilai rata-rata unsur layanan yang diperoleh dari penilaian quisioner yang di isi oleh responden (mahasiswa) pengguna layanan di UPT Perpustakaan Universitas jember.

Tabel. 4.1 Nilai Rata-rata Mutu Unsur Pelayanan dan Mutu Pelayanan

No	Unsur pelayanan	Nilai unsur pelayanan	Mutu pelayanan
1	Prosedur pelayanan	2,75	Baik
2	Persyaratan pelayanan	2,64	Baik

3	Kejelasan petugas pelayanan	2,47	Kurang baik
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,58	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,69	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,77	Baik
7	Kecepatan pelayanan	2,65	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,66	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,55	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,8	Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	2,63	Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	2,7	Baik
13	Kenyamanan lingkungan	2,8	Baik
14	Keamanan pelayanan	2,98	Baik
Nilai rata-rata tertimbang		26	Baik

Sumber : data primer

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata tertimbang tersebut kemudian dikonversi dengan rumus sebagai berikut:

Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= (2,6) \times 25 = 65$$

Dari perhitungan tersebut penelitian ini memperoleh hasil nilai IKM setelah dikonversikan berjumlah 65 dengan kategori mutu pelayanan baik. Jadi mutu pelayanan yang ada di UPT perpustakaan universitas jember menunjukkan kategori baik.

Berdasarkan tabel rekapitulasi dapat terlihat bahwa dari penilaian 14 unsur IKM pada pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember tahun 2013-2014,

sebagian besar unsur IKM mendapatkan mutu pelayanan baik. sedangkan unsur yang memiliki mutu pelayanan kurang baik hanya 1 unsur pelayanan yaitu; unsur kejelasan petugas pelayanan dengan 2 indikator pertanyaan yaitu.

1. Indikator pertama adalah Kejelasan identitas petugas pelayanan dengan rata-rata 2,4. Rata-rata tersebut masuk dalam kategori kurang baik. Sebanyak 59 responden menyatakan kurang jelas dan 17 responden menyatakan identitas petugas pelayanan tidak jelas. Hasil dari penilaian responden menunjukkan bahwa identitas dan nama-nama petugas pelayanan kurang jelas atau tidak jelas. Peneliti dan beberapa responden juga menemukan terdapat sebagian petugas yang tidak menggunakan papan nama tanda pengenal yang seharusnya setiap petugas pelayanan harus memakainya agar identitas petugas pelayanan jelas, selain itu di lingkungan UPT Perpustakaan Universitas jember juga tidak terdapat jadwal piket petugas yang seharusnya harus ada jadwal piket petugas yang di informasikan atau di tulis dipapan informasi agar pengguna layanan mengetahui jadwal piket petugas layanan. Indikator kedua yaitu Kejelasan tanggung jawab petugas mendapatkan nilai rata-rata 2,54. rata-rata ini mendapatkan mutu pelayanan baik. Walau sebenarnya rata-rata unsur pelayanan sangat kecil mendekati nilai rata-rata standart mutu kurang baik.

Unsur kejelasan petugas pelayanan harus dijadikan prioritas bagi seluruh petugas pelayanan di UPT Perpustakaan universitas

Jember dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna pelayanan. Agar kepuasan pelayanan meningkat. Untuk selanjutnya penulis akan menyajikan beberapa unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kepuasan pelayanannya. Unsur pelayanan yang perlu dipertahankan kualitasnya merupakan unsur pelayanan yang mencapai nilai dengan mutu pelayanan kategori baik atau sangat baik. unsur pelayanan yang termasuk kategori baik adalah sebagai berikut.

1. Unsur prosedur pelayanan

Unsur prosedur pelayanan mendapatkan nilai rata-rata 2,74 dari nilai rata-rata tersebut prosedur pelayanan mendapatkan kategori mutu pelayanan yang baik. unsur prosedur pelayanan pada UPT Perpustakaan Universitas jember dianggap telah memenuhi standar yang telah ditentukan. Responden merasa tidak ada kesulitan dan merasa mudah dalam memahami tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna fasilitas pelayanan yang dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan yang jelas.

2. Unsur Persyaratan pelayanan

Unsur persyaratan pelayanan perlu pertahankan kualitas pelayanan karena menurut responden persyaratan untuk mendapatkan pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas jember dinilai tidak sulit dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Unsur persyaratan pelayanan ini memiliki mutu pelayanan dalam kategori baik dengan rata-rata 2,64 oleh karena itu unsur persyaratan pelayanan perlu untuk dipertahankan.

3. Tanggung jawab petugas pelayanan

Menurut penilaian responden pada penelitian ini petugas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Jember dinilai telah bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing pegawai. Sehingga unsur ini mendapatkan mutu pelayanan yang baik oleh karena itu unsur ini perlu untuk dipertahankan. Unsur tanggung jawab petugas mendapatkan rata-rata 2,69.

4. Kemampuan petugas pelayanan

Unsur ini memiliki kategori mutu pelayanan yang baik dengan rata-rata 2,77 karena petugas pelayanan dinilai mampu melayani pemustaka dengan baik. kemampuan petugas dalam memebrikan pelayanan yang baik harus tetap dipertahankan agar Perpustakaan Universitas Jember tetap dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang baik.

5. Kecepatan pelayanan

Unsur kecepatan pelayanan juga mendapatkan mutu pelayanan dalam kategori baik dengan rata-rata 2,65. responden merasa bahwa kecepatan pelayanan yang ada di UPT Perpustakaan dianggap sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan. Sehingga pelayanan yang diberikan memberi kepuasan kepada pemustaka.

6. Keadilan mendapatkan pelayanan

Unsur keadilan mendapatkan rata-rata 2,66 termasuk dari mutu pelayanan dengan kategori baik. pengguna layanan merasa petugas layanan

sudah menjalankan tugasnya dengan adil dalam memberikan pelayanan sesuai. Tidak membedakan status dan golongan. Oleh karena itu unsur keadilan mendapatkan mutu kategori baik dan disarankan untuk tetap dipertahankan.

7. Kesopanan dan keramahan petugas

Unsur kualitas pelayanan ini perlu dipertahankan oleh pihak UPT Perpustakaan Universitas Jember karena unsur ini memiliki penilaian mutu pelayanan dengan kategori baik dengan kategori 2,55. perilaku dan sikap pegawai yang dinilai sopan, ramah dan baik pada pemustaka membuat mereka senang dan puas.

8. Kewajaran biaya pelayanan

Dalam penelitian ini unsur kewajaran biaya dalam pelayanan juga mendapatkan kategori mutu yang baik, rata-rata penilaian ini adalah 2,8. Mutu pelayanan baik terhadap unsur ini perlu dipertahankan.

9. Kepastian biaya pelayanan

Unsur kepastian biaya pelayanan juga mendapatkan mutu baik, maka unsur tersebut harus dipertahankan. Agar kualitas pelayanan pada unsur ini masih dapat dipertahankan. Rata-rata penilaian dalam unsur ini adalah 2,63.

10. Kenyamanan lingkungan

Lingkungan UPT Perpustakaan Universitas Jember sudah dirasa nyaman oleh para pengguna layanan, oleh karena itu unsur layanan kenyamanan lingkungan mendapatkan mutu baik dengan rata-

rata 2,8 unsur kenyamanan lingkungan yang harus dipertahankan.

11. Keamanan lingkungan

Unsur pelayanan ini memiliki kategori mutu pelayanan baik dengan rata-rata 2,98 sehingga perlu dipertahankan. Keamanan lingkungan UPT Perpustakaan Universitas telah memberikan rasa aman bagi pengunjung Perpustakaan (pemustaka).

12. Kedisiplinan petugas

Unsur kedisiplinan petugas juga mendapatkan mutu pelayanan Baik dengan rata-rata 2,58. Nilai rata-rata tersebut masuk dalam kategori baik namun hampir mendekati rata-rata kurang baik. maka pihak UPT Perpustakaan diharapkan mampu memperbaiki dan meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Jember dalam Unsur Kedisiplinan petugas. Karena Petugas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jember dirasa kurang disiplin dalam memberikan pelayanan

13. Kepastian jadwal layanan juga mendapatkan penilaian mutu pelayanan baik dengan rata-rata 2,7 mutu pelayanan. Unsur kepastian jadwal pelayanan harus dipertahankan agar memberi kepuasan terhadap pengguna layanan.

Daftar pustaka

Buku

- Hardiyansyah 2011. *Kualitas pelayanan publik* .
Yogyakarta: Gava media
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Sosial Administrasi : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*.
Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*.
Bandung: Alfabeta
- Sutarno. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*.
Jakarta: Sagung Seto
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*.
Yogyakarta: Andi
- Universitas jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember:
Jember university press.
- Wahyudin. 2008. *Pengantar Pendidikan*. Jakarta:
Universitas terbuka

Peraturan perundang-undangan

- Surat edaran MENPAN No.SE/10/M.PAN/7/2005
tentang Daftar Prioritas Jenis Pelayanan
Publik.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara No 25 Tahun 2004 tentang
Pedoman Umum Penyusunan Indeks
Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan.
- Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003/ tentang
pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan
publik.
- Undang-undang Republik Indonesia No.25 tahun
2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun
2007, tentang perpustakaan.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 22 Tahun
1961 tentang perguruan tinggi.

Internet

- <http://riah.staff.uns.ac.id/2011/09/29/menju-layanan-perpustakaan-berbasis-iso-layanan-perpustakaan-pt/>