

ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN-PERTANIAN PEMBANGUNAN (SMK-PP) NEGERI KUPANG

Analysis of Users Satisfaction on Circulation Service at Library of SMK-PP Negeri Kupang

Widaryono

Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan-Pertanian Pembangunan Negeri Kupang
Jalan Timor Raya KM 39, Fatuleu, Kupang 85001
Telp (0380) 8050939, Faks (0380) 833939
E-mail: perpustakaanppnkupang@yahoo.co.id; widaryono@pnsmail.go.id

Diajukan: 10 Mei 2014; Diterima: 8 Agustus 2014

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan unit pelayanan jasa nirlaba yang berorientasi kepada pemustaka. Untuk itu perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang baik, cepat dan tepat yang akan berujung kepada kepuasan pemustaka. Hal tersebut merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan dalam mengelola perpustakaan. Pengkajian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh bagian layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang. Pengkajian dilaksanakan di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang dengan metode survei pada 1 Maret - 30 Agustus 2014 dengan sampel sebanyak 150 responden yang diambil secara accidental sampling. Instrumen pengkajian yang dijadikan sebagai sarana pengumpulan data adalah kuesioner yang berisi pernyataan mengenai 14 indikator pelayanan publik. Metode analisis data yang digunakan dalam kajian ini adalah berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No.78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Hasil pengkajian menunjukkan terdapat 3 unsur mutu pelayanan yang mendapat nilai lebih dari 3,26 atau sangat baik meliputi unsur kedisiplinan pelaksana/petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan. Sebelas indikator lainnya menunjukkan mutu pelayanan baik, dengan nilai mutu pelayanan rata-rata di atas 3,10. Berdasarkan analisis data, secara keseluruhan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh bagian layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang mempunyai nilai indeks 79,725 atau mutu pelayanan B, dengan tingkat kualitas pelayanan baik.

Kata kunci: *Kepuasan pemustaka, layanan sirkulasi, indeks kepuasan masyarakat, perpustakaan sekolah*

ABSTRACT

Library is a unit of users-oriented nonprofit service. Therefore, library is required to provide the best, fast and precise services that will lead to the satisfaction of the users. That is one of the benchmarks of success in managing library. This assessment aimed to determine the

quality of public services that have been implemented by the circulation service section of the library of SMK-PP Negeri Kupang. The assessment was conducted in SMK-PP Negeri Kupang with survey method on 1 March-August 30, 2014 with a sample of 150 respondents taken by accidental sampling. Assessment instruments used as a means of data collection was a questionnaire consisted of statement of 14 indicators of public service. The data analysis method used in this study was based on the Regulation of the Minister of Agriculture No.78/Permentan/OT.140/8/2013 on Guidelines for Measuring Public Satisfaction Index within Ministry of Agriculture. The study showed there were three elements of quality of service obtaining value of more than 3.26 or a very well including elements of discipline of librarians/library officers, certainty of service schedules and security of services. Other eleven indicators showed good quality of service, with average value above 3.10. Based on data analysis, public service held by circulation service at the library of SMK-PP Negeri Kupang has an index value of 79.725 or quality of service B, with level of service quality was good.

Keywords: *Users' satisfaction, circulation service, community satisfaction index, school library*

PENDAHULUAN

Sekolah Menengah Kejuruan memiliki peranan penting dalam menyediakan sumber daya manusia yang unggul, terampil, dan mampu bersaing dalam bidangnya sesuai tugas pokoknya yaitu menghasilkan lulusan-lulusan menengah tingkat terampil dan berkualitas. Salah satu sarana penting dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan dan pengajaran adalah perpustakaan sebagai tempat atau wahana pendidikan dan sekaligus tempat siswa belajar mandiri guna meningkatkan kualitas peserta didik. Perpustakaan merupakan pusat informasi yang mempunyai tugas sebagai pengumpul informasi dan juga sebagai penyebar informasi (*dissemination of*

information). Dengan demikian, perpustakaan merupakan salah satu sarana vital dalam upaya mencerdaskan kehidupan (Sulistyo-Basuki 1994).

Pelayanan merupakan ujung tombak suatu perpustakaan. Kepuasan pemustaka menjadi salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan. Untuk mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas, perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka melalui ketersediaan sumber-sumber informasi dan fasilitas-fasilitas fisik yang memadai. Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 pasal 14 menyebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka.

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan ataupun kelompok masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Adanya implementasi perubahan atau reformasi birokrasi dalam pelayanan publik serta dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, seyogyanya perpustakaan sebagai pusat informasi memberikan pelayanan semaksimal mungkin, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan para penerima pelayanan.

Tuntutan kebutuhan informasi para pemustaka yang makin beragam dan kompleks sangat penting untuk direspon oleh perpustakaan sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik. Menurut Harjosodarmo (1996), kepuasan pengguna layanan merupakan kunci penting bagi penyedia layanan apabila produknya ingin dihargai dan terus digunakan oleh pengguna layanan atau masyarakat. Semua perusahaan, lembaga, badan pemerintah, maupun swasta dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena tuntutan masyarakat terus mengalami perubahan.

Pelayanan yang baik dan berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan pemustaka (*user-oriented service*) akan berujung pada kepuasan pemustaka sebagai tolok ukur tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan untuk keberhasilan pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Prinsip pelayanan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013, terdapat 14 unsur yang relevan, valid, dan handal, yang merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu: (1) Prosedur pelayanan; (2) Persyaratan pelayanan; (3) Kejelasan petugas pelayanan; (4) Kedisiplinan petugas pelayanan; (5) Tanggung jawab petugas pelayanan; (6) Kemampuan petugas pelayanan; (7) Kecepatan pelayanan; (8) Keadilan mendapatkan pelayanan; (9) Kesopanan dan keramahan petugas; (10) Kewajaran biaya pelayanan; (11) Kepastian biaya pelayanan; (12) Kepastian jadwal pelayanan; (13) Kenyamanan lingkungan; dan (14) Keamanan pelayanan.

Beberapa masalah yang sering dihadapi pemustaka apabila membutuhkan pelayanan informasi, antara berbelit-belit, waktu yang lama, biaya yang mahal, dan kurangnya informasi persyaratan yang harus disiapkan oleh pemustaka untuk mendapatkan pelayanan yang prima (Sinaga 2006). Dalam membantu memecahkan persoalan yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik pada unit kerja pelayanan publik (UKPP), layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu produk dari pelayanan publik. Dalam Permentan no. 78/2013 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Pertanian dikemukakan bahwa layanan publik atau pelayanan masyarakat adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengkajian kualitas penyelenggaraan layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang berdasarkan 14 unsur penting dalam mengukur kepuasan masyarakat belum pernah dilaksanakan. Untuk itu suatu kajian dilakukan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh bagian layanan sirkulasi perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang dalam memenuhi kepuasan pemustaka.

METODE

Pengkajian dilaksanakan dengan metode survei yang bersifat deskriptif. Populasi dalam pengkajian ini adalah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang. Responden diambil secara *accidental sampling*, yaitu pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang pada tanggal 1 Maret-30 Agustus 2014 sebanyak 150 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan mengenai 14 indikator pelayanan publik.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pertanian No.78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Data yang diperoleh kemudian ditabulasi dan dianalisis berdasarkan masing-masing indikator dengan skor yang telah ditetapkan antara 1 sampai 4.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus:

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25–100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25 dengan rumus: $\text{IKM UKPP} \times 25$. Hasil perhitungan tersebut, selanjutnya dikategorikan seperti pada Tabel 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebagian besar responden (76,67%) berusia antara 15-20 tahun, 14 orang (9,33%) berusia 21-25 tahun, 7,33%

Tabel 1. Nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit kerja pelayanan publik (UKPP).

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan
1	1,00-1,75	25,00-43,75	D = Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C = Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B = Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A = Sangat baik

berusia 26-39 tahun, dan sebagian kecil responden (6,67%) berusia lebih dari 31 tahun (Tabel 2). Berdasarkan jenis kelamin 68 responden (45,33%) adalah laki-laki dan 82 responden (54,33%) adalah perempuan. Mayoritas tingkat pendidikan responden adalah SLTA/SMK (78,67%), diikuti S1(20,00%), dan 1,33% responden berpendidikan SLTP. Mayoritas pengguna yang berkunjung ke perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang adalah siswa SMK-PP Negeri Kupang (78,67%), diikuti mahasiswa (12%), guru (5,33%) dan pegawai (4%). Siswa dari program studi Tanaman Pangan dan Hortikultura merupakan siswa yang paling banyak berkunjung ke perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang.

Tabel 2. Karakteristik responden pengguna layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, 2014.

Karakteristik responden	Frekuensi	Persentase (%)
Usia (tahun)		
15-20	115	76,67
21-25	14	9,33
26-30	11	7,33
>31	10	6,67
Jenis kelamin		
Laki-laki	68	45,33
Perempuan	82	54,67
Tingkat pendidikan		
S1	30	20,00
SLTA/SMK	118	78,67
SLTP	2	1,33
Kategori pengguna		
Guru	8	5,33
Pegawai	6	4,00
Siswa Prodi Peternakan	31	20,67
Siswa Prodi Kesehatan Hewan	38	25,33
Siswa Prodi Tanaman Pangan dan Hortikultura	49	32,67
Mahasiswa	18	12,00

Analisis Indikator Kepuasan Masyarakat

Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Alur kerja layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang melalui beberapa tahapan, yaitu pemustaka masuk ke perpustakaan, meletakkan tas di *locker*, mengisi buku pengunjung, mencari buku melalui *Online Public Access Catalog*, mencatat kode buku (*call number*) sesuai yang tertera pada katalog *online*, petugas mengambilkan buku sesuai dengan permintaan dan meminta kartu keanggotaan, petugas mencatat tanggal pinjam dan kembali buku pada slip peminjaman/buku peminjaman, pemustaka mengambil tas, dan proses peminjaman buku selesai.

Berdasarkan penilaian yang diberikan responden, mayoritas responden menyatakan bahwa prosedur pelayanan di bagian layanan sirkulasi perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang mudah 48%, dan 40% responden menyatakan sangat mudah.

Rata-rata bobot nilai pada unsur prosedur pelayanan sirkulasi adalah $484 : 150 = 3,227$. Persepsi pemustaka untuk prosedur pelayanan perpustakaan adalah Mudah. Hal tersebut dikarenakan prosedur pelayanan didukung oleh adanya informasi yang jelas berupa papan pengumuman, jejaring media sosial, pendidikan pemakai, dan *website* baik melalui intranet dan internet yang mudah diakses oleh pemustaka. Menurut Permentan No.78 Tahun 2012, dalam menerapkan standar pelayanan harus dilakukan dengan memperhatikan prinsip yang mudah dimengerti, mudah diikuti, dan mudah dilaksanakan.

Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh para pemustaka yaitu: pemustaka sudah terdaftar sebagai anggota atau telah mempunyai kartu anggota, mematuhi tata tertib peminjaman bahan pustaka yaitu: buku yang dipinjam tidak boleh dialih pinjamkan, mengembalikan tepat waktu, membayar denda keterlambatan, dan sanggup mengganti bahan pustaka apabila rusak/hilang.

Sebanyak 64,67% responden menyatakan bahwa persyaratan pelayanan sesuai, 28,66% menyatakan sangat sesuai dan 2,00% menyatakan tidak sesuai, serta 4,67% responden menyatakan sangat tidak sesuai. Bobot nilai untuk indikator persyaratan pelayanan sebesar $476 : 150 = 3,173$ sehingga secara keseluruhan indikator persyaratan pelayanan adalah baik. Persyaratan untuk mendapatkan pelayanan menjadi sangat penting agar para pemustaka mendapatkan pelayanan seperti yang diharapkan. Sebelumnya persyaratan yang dimaksud telah disosialisasikan dengan baik sehingga pemustaka dapat dengan mudah mempersiapkan persyaratan administrasi maupun teknis untuk mendapatkan pelayanan. Persyaratan administrasi merupakan persyaratan yang berkaitan dengan kelengkapan dan keabsahan berkas-berkas administrasi sebelum pelayanan diberikan. Persyaratan teknis merupakan kelengkapan yang berkaitan dengan teknis-teknis tertentu yang telah ditetapkan dan harus dipenuhi/ditaati sebelum pelayanan diberikan maupun sebaliknya.

Kejelasan dan Kepastian Petugas

Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Lebih dari separuh responden (53,33%) menyatakan bahwa petugas atau pustakawan memberikan kejelasan serta kepastian mengenai layanan yang telah diberikan, dan 36% menyatakan sangat jelas (Tabel 3). Bagi pemustaka kejelasan dan kepastian petugas perpustakaan mengenai tanggungjawab dalam memberikan layanan sangat penting sesuai dengan standar prosedur yang telah ditentukan.

Berdasarkan tingkat kepuasan pemustaka akan kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan layanan, dihasilkan bobot rata-rata $482:150 = 3,213$, sehingga persepsi pemustaka terhadap kejelasan dan kepastian petugas tergolong jelas serta pasti.

Menurut Lasa (2009), dengan kekuasaan yang jelas pada masing-masing petugas perpustakaan maka akan dapat dihindarkan terjadinya benturan kepentingan dan tindakan. Dengan adanya batas-batas kewenangan ini masing-masing pustakawan/pengelola perpustakaan akan memahami tugas, kewajiban, dan wewenang agar dalam memberikan pelayanan lebih berhati-hati dalam bertindak.

Tabel 3. Persepsi responden terhadap layanan sirkulasi perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, 2014.

Indikator pelayanan publik	Skor	Kriteria	Frekuensi (%)	Nilai per unsur	Bobot nilai rata-rata per unsur
Prosedur pelayanan	1	Sangat tidak mudah	8 (5,33)	8	3,227
	2	Tidak mudah	10 (6,67)	20	
	3	Mudah	72 (48)	216	
	4	Sangat mudah	60 (40)	240	
Persyaratan pelayanan	1	Sangat tidak sesuai	7 (4,67)	7	3,173
	2	Tidak sesuai	3 (2,00)	6	
	3	Sesuai	97 (64,67)	291	
	4	Sangat sesuai	43 (28,66)	172	
Kejelasan dan kepastian petugas pelayanan	1	Sangat tidak jelas	6 (4,00)	6	3,213
	2	Tidak jelas	10 (6,67)	20	
	3	Jelas	80 (53,33)	240	
	4	Sangat jelas	54 (36,00)	216	
Kedisiplinan petugas pelayanan	1	Sangat tidak disiplin	4 (2,67)	4	3,327
	2	Tidak disiplin	6 (4,00)	12	
	3	disiplin	77 (51,33)	231	
	4	Sangat disiplin	63 (42,00)	252	
Tanggung jawab petugas pelayanan	1	Sangat tidak bertanggung jawab	5 (3,33)	5	3,247
	2	Tidak bertanggung jawab	8 (5,33)	16	
	3	Bertanggung jawab	82 (54,67)	246	
	4	Sangat bertanggung jawab	55 (36,67)	220	
Kemampuan petugas pelayanan	1	Sangat tidak mampu	3 (2,00)	3	3,207
	2	Tidak mampu	10 (6,67)	20	
	3	Mampu	90 (60,00)	270	
	4	Sangat mampu	47 (31,33)	188	
Kecepatan pelayanan	1	Sangat lambat	5 (3,33)	5	3,107
	2	Lambat	14 (9,33)	28	
	3	Cepat	91 (60,67)	273	
	4	Sangat cepat	40 (20,67)	160	
Keadilan mendapatkan pelayanan	1	Sangat tidak adil	7 (4,67)	7	3,153
	2	Tidak adil	6 (4,00)	12	
	3	Adil	94 (62,67)	282	
	4	Sangat adil	43 (28,66)	172	
Kesopanan dan keramahan petugas	1	Sangat tdk sopan dan sangat tdk ramah	3 (2,00)	3	3,207
	2	Tidak sopan dan tdk ramah	9 (6,00)	18	
	3	Sopan dan ramah	92 (61,33)	276	
	4	Sangat sopan dan sangat ramah	46 (30,67)	184	
Kewajaran biaya pelayanan	1	Sangat tidak wajar	11 (7,33)	11	3,073
	2	Tidak wajar	5 (3,33)	10	
	3	Wajar	96 (64,00)	288	
	4	Sangat wajar	38 (25,34)	152	
Kepastian biaya pelayanan	1	Selalu tidak pasti	9 (6,00)	9	3,147
	2	Tidak pasti	3 (2,00)	6	
	3	Pasti	95 (63,33)	285	
	4	Selalu pasti	43 (28,67)	172	

Tabel 3 (lanjutan)

Indikator pelayanan publik	Skor	Kriteria	Frekuensi (%)	Nilai per unsur	Bobot nilai rata-rata per unsur
Kepastian jadwal pelayanan	1	Sangat tidak tepat waktu	7 (4,67)	7	3,273
	2	Tidak tepat waktu	1 (0,67)	2	
	3	Tepat waktu	86 (57,33)	258	
	4	Selalu tepat waktu	56 (37,33)	224	
Kenyamanan lingkungan	1	Sangat tidak nyaman	7 (4,67)	7	3,220
	2	Tidak nyaman	2 (1,33)	4	
	3	Nyaman	92 (61,33)	276	
	4	Sangat nyaman	49 (32,67)	196	
Keamanan pelayanan	1	Sangat tidak aman	6 (4,00)	6	3,340
	2	Tidak aman	4 (2,67)	8	
	3	Aman	73 (38,67)	219	
	4	Sangat aman	67 (44,66)	268	

Kedisiplinan Petugas/Pustakawan

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan data pada Tabel 3 mengenai kedisiplinan petugas/pustakawan terlihat bahwa lebih dari separuh responden (51,33%) menyatakan petugas pelayanan disiplin, dan 42,00% sangat disiplin.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan menghasilkan bobot rata-rata $499:150 = 3,327$. Hal ini menandakan bahwa petugas pelayanan di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang sangat disiplin.

Hal tersebut dikarenakan kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang dituangkan dalam standar operasional prosedur (SOP) perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang mengenai waktu pelayanan (jam buka dan jam tutup).

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin, maka sulit mewujudkan tujuan maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma sosial (Sedarmayanti 2001).

Tanggung Jawab

Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam

penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Lebih dari separuh responden (54,67%) menyatakan bahwa petugas dalam melayani pemustaka bertanggung jawab, 36,67% sangat bertanggung jawab, 5,33% tidak bertanggung jawab dan hanya 3,33% responden menyatakan sangat tidak bertanggung jawab. Rata-rata bobot nilai dari indikator tanggung jawab petugas dalam melayani pemustaka yaitu $487:150 = 3,247$, yang menunjukkan bahwa persepsi pemustaka pada indikator tanggung jawab petugas/pustakawan dalam melayani pemustaka adalah bertanggung jawab. Hal ini mengindikasikan tanggung jawab yang diberikan sesuai dengan kemampuan petugas pelayanan yang telah melaksanakan fungsi dan tugasnya masing-masing dengan baik.

Pengelola perpustakaan maupun pustakawan dalam melakukan tugas memiliki wewenang dan tanggung jawab. Berbagai tugas dalam perpustakaan dilakukan oleh banyak orang, namun sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Misalnya dalam koleksi referensi, ada pustakawan yang menerima pertanyaan, mencari jawaban, dan menelusuri informasi, namun tanggung jawab tetap pada pustakawan referensi. Bila pustakawan diberi tanggung jawab untuk melaksanakan tugas maka harus mempunyai wewenang untuk melakukan tindakan agar wewenang yang diberikan kepadanya dapat dijalankan dengan baik (Sulistyo-Basuki 1991).

Kemampuan Petugas/Pustakawan

Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada pemustaka.

Sebanyak 60,00% responden menyatakan petugas mampu memberikan layanan sirkulasi, 31,33% menyatakan sangat mampu, 6,67% menyatakan tidak mampu dan hanya 2,00% yang menyatakan kurang mampu memberikan pelayanan terbaik. Data tersebut menunjukkan bahwa petugas perpustakaan umumnya memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan.

Rata-rata bobot nilai untuk kemampuan petugas/pustakawan adalah $481 : 150 = 3,207$ yang berarti bahwa indikator kemampuan petugas/pustakawan adalah sangat mampu. Walaupun demikian peningkatan kemampuan petugas perpustakaan perlu terus dilakukan antara lain melalui bimbingan teknis, seminar, apresiasi, workshop serta pendidikan dan pelatihan (diklat) bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Pendidikan dan pelatihan merupakan kegiatan yang terprogram dalam waktu lama dan pendek dengan tujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keahlian pustakawan terutama yang terkait dengan bidang tugasnya (Lasa Hs 2009).

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan adalah target waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Penyelesaian pelayanan tepat waktu merupakan hal yang sangat penting agar pemustaka dapat memperoleh informasi secara cepat. Mayoritas responden (60,67%) menyatakan petugas cepat dalam melayani para pemustaka dan 20,67% responden menyatakan sangat cepat. Selanjutnya yang menyatakan lambat 9,33% dan yang menyatakan sangat lambat hanya 3,33%. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap kecepatan petugas dalam memberikan layanan menghasilkan bobot rata-rata $466 : 150 = 3,107$ atau dapat dikatakan persepsi pemustaka pada kecepatan pelayanan adalah cepat.

Petugas dalam melayani para pemustaka telah mempunyai target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, misalnya waktu yang diperlukan petugas dalam peminjaman buku adalah kurang dari 2 menit per pemustaka. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, segala kegiatan di perpustakaan dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan akurat. Pemanfaatan teknologi informasi untuk kegiatan perpustakaan mempunyai beberapa tujuan yaitu: mempermudah dan memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepustakawanan, meningkatkan pelayanan, mempercepat dalam temu

balik informasi dan memperlancar kerja sama informasi (Lasa Hs 2009).

Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sebanyak 62,67% responden berpendapat pelayanan di perpustakaan adil, dan 28,66% menyatakan sangat adil, sedangkan yang menyatakan tidak adil dan sangat tidak adil masing-masing adalah 4,00% dan 4,67%. Hal ini juga dapat dilihat dari rata-rata bobot nilai dari indikator keadilan mendapatkan pelayanan yaitu $473 : 150 = 3,153$. Persepsi pemustaka pada indikator keadilan mendapatkan pelayanan dari petugas/pustakawan dalam melayani pemustaka adalah adil.

Petugas dalam melayani pemustaka memperlakukan sama tanpa membedakan status ekonomi, jarak lokasi geografis dan perbedaan fisik maupun mental dari para pemustaka sesuai aturan yang berlaku. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyiratkan bahwa keadilan dalam mendapatkan layanan merupakan hak dari para pemustaka yang semestinya harus diterima. Pustakawan sebagai pelaksana dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku profesional, cermat, tidak menyimpang dari prosedur, tidak mempersulit, dan adil/tidak diskriminatif.

Kesopanan dan Keramahan

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kesopanan dan keramahan petugas berupa salam, sapa, dan senyum merupakan bentuk penghargaan terhadap para pemustaka. Mayoritas responden (61,33%) menyatakan bahwa petugas sopan serta ramah, dalam memberikan pelayanan, dan 30,67% menyatakan sangat sopan serta ramah. Walaupun demikian masih terdapat sebagian kecil responden yang mengatakan tidak sopan dan tidak ramah serta sangat tidak sopan dan sangat tidak ramah masing-masing 6% dan 2%. Untuk itu sikap tersebut perlu ditingkatkan melalui pemberian motivasi oleh pimpinan dan melalui pelatihan atau seminar pelayanan prima. Bobot nilai rata-rata untuk indikator tersebut diperoleh sebesar $481 : 150 = 3,207$ atau dapat dikatakan para petugas perpustakaan sopan dan ramah.

Sikap dan perilaku petugas yang sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan merupakan salah satu faktor yang mendukung pelayanan prima agar tercapai kepuasan pemustaka.

Menurut Trzan-Herman dan Kiauta dalam Haryono (1998), beberapa faktor yang menentukan kualitas pelayanan di perpustakaan yang harus menjadi perhatian pustakawan, yaitu harus bersikap sopan, hormat, dan ramah kepada setiap pemustaka.

Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Responden yang menyatakan wajar dengan biaya yang ditentukan oleh perpustakaan adalah sebanyak 64,00%, 25,34% sangat wajar dan yang menyatakan tidak wajar hanya 3,33%. Namun demikian 7,33% responden menyatakan biaya pelayanan sangat tidak wajar. Bobot rata-rata untuk indikator kewajaran biaya pelayanan adalah $461:150 = 3,073$ atau persepsi pemustaka pada indikator ini adalah wajar.

Sesuai dengan peraturan di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang tentang biaya pelayanan dalam hal ini adalah pembuatan kartu anggota perpustakaan berbasis *barcode* akan dikenakan biaya administrasi yang sesuai dengan peraturan penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Kegunaan kartu anggota oleh pemustaka diantaranya adalah untuk peminjaman buku dalam layanan sirkulasi. Kartu anggota ini berlaku selama kurang lebih tiga tahun dan masa berlakunya dapat diperpanjang.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya ada komponen biaya atau ongkos. Ongkos atau biaya yang dikenakan pada pemustaka dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari perpustakaan besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara perpustakaan dan pemustaka.

Kepastian/Kesesuaian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Biaya yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pemustaka terhadap jasa yang diberikan perpustakaan. Dari 150 responden mayoritas responden (63,33%) menyatakan biaya pelayanan adalah *pasti*, sedangkan 28,67% menyatakan selalu pasti. Namun ada responden

yang menyatakan selalu tidak pasti yaitu 6,00% dan sisanya 2,00% menyatakan tidak pasti. Pada indikator kepastian atau kesesuaian biaya pelayanan mayoritas responden menyatakan pasti dengan rata-rata bobot nilai pada indikator tersebut adalah $472:150 = 3,147$.

Persepsi pemustaka mengenai kepastian biaya menunjukkan hasil yang baik atau hasil positif. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden berpendapat bahwa kejelasan dan keterbukaan mengenai rincian biaya sudah dilaksanakan dengan baik sebagaimana yang telah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) pelayanan pada perpustakaan maupun standar dari penerimaan negara bukan pajak.

Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Responden yang menyatakan jadwal waktu pelayanan tepat waktu adalah sebanyak 57,33%, 37,33% responden menyatakan selalu tepat waktu, satu responden (0,67%) menyatakan tidak tepat waktu, dan sisanya (4,67%) yang menyatakan selalu tidak tepat waktu. Pada indikator kepastian atau ketepatan pelaksanaan pelayanan mayoritas responden menyatakan selalu tepat waktu dengan rata-rata bobot nilai pada indikator tersebut adalah $491:150 = 3,273$.

Penyebab kekurangtepatan waktu pelayanan kemungkinan disebabkan petugas sedang melakukan shelving atau penataan buku di rak sesuai dengan nomor klasifikasi atau subjek sehingga sehingga tidak berada di tempat. Pelaksanaan layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang dimulai pada pukul 07:30-16:00, istirahat 12:00-13:00 WITA. Untuk itu perlu disosialisasikan kepada pemustaka agar pemustaka mengetahui jadwal waktu pelaksanaan atau apabila petugas sedang melakukan kegiatan lain. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, perpustakaan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik berasaskan ketepatan waktu.

Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Kenyamanan lingkungan di perpustakaan sangat berpengaruh pada minat pemustaka untuk datang atau mengunjungi perpustakaan. Lebih dari

separuh responden (61,33%) menyatakan lingkungan perpustakaan nyaman dan 32,67% menyatakan sangat nyaman. Namun 1,33% responden menyatakan lingkungan perpustakaan tidak nyaman dan 4,67% responden menyatakan sangat tidak nyaman. Rata-rata bobot nilai pada indikator kenyamanan lingkungan pada perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang adalah $483 : 150 = 3,220$ atau dapat dikatakan persepsi pemustaka untuk indikator ini adalah nyaman.

Lingkungan perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang dapat dikatakan cukup nyaman karena ruang perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang telah sesuai dengan standar perpustakaan sekolah yaitu tipe C dengan luas $\pm 120 \text{ m}^2$. Selain itu penataan sarana perpustakaan telah memperhatikan faktor ergonomi misalnya tinggi rendahnya rak, kursi baca, meja baca, penerangan, ventilasi untuk sirkulasi udara, pintu dan jendela. Penataan perabot-perabot perpustakaan yang ergonomis tersebut diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja, terjaminnya keamanan kerja, keselamatan kerja, dan tentunya kenyamanan bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Faktor lain yang juga perlu diperhatikan dalam kenyamanan lingkungan perpustakaan adalah faktor kebisingan atau keributan-keributan, tersedianya fasilitas *air conditioning* agar menambah kebersihan perpustakaan, dan sumber penerangan yang cukup yang berasal dari cahaya alam dan cahaya buatan (Trimo 1985).

Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga pemustaka merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sebanyak 44,66% responden menyatakan lingkungan unit pelayanan sangat aman, dan 38,67% responden menyatakan aman. Namun 2,67% responden menyatakan tidak aman dan 4,00% responden menyatakan sangat tidak aman. Rata-rata bobot nilai pada indikator keamanan lingkungan pada tempat pelayanan adalah $501 : 150 = 3,340$. Persepsi pemustaka terhadap lingkungan unit pelayanan dikategorikan sangat aman.

Lingkungan unit layanan sirkulasi pada perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang dirasakan aman oleh pemustaka disebabkan salah satunya adalah pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dapat menyimpan

barang bawaan (tas dan jaket) di tempat penyimpanan yang telah disediakan sehingga pemustaka merasa nyaman dan tenang berada di perpustakaan, sehingga dapat memanfaatkan bahan pustaka dengan optimal.

Menurut Trzan-Herman dan Kiauta dalam Haryono (1998), salah satu faktor yang perlu diperhatikan untuk menjaga kualitas pelayanan di perpustakaan adalah keamanan. Pelayanan perpustakaan harus dapat menjamin keselamatan fisik, keuangan, dan bahan-bahan yang dianggap rahasia.

Mutu Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMK-PP Kupang

Nilai indeks dihitung dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang yang dikalikan masing-masing dengan penimbang yang sama yaitu 0,071. Indeks pelayanan pada layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang adalah sebagai berikut:

$$(3,227 \times 0,071) + (3,173 \times 0,071) + (3,213 \times 0,071) + (3,327 \times 0,071) + (3,247 \times 0,071) + (3,207 \times 0,071) + (3,107 \times 0,071) + (3,153 \times 0,071) + (3,207 \times 0,071) + (3,073 \times 0,071) + (3,147 \times 0,071) + (3,273 \times 0,071) + (3,220 \times 0,071) + (3,340 \times 0,071) = 3,189 \text{ (nilai indeks)}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang berkisar 25-100, maka nilai IKM pada layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang dikonversikan dengan nilai dasar yaitu 25 sehingga akan menghasilkan nilai sebagai berikut: $3,189 \times 25 = 79,725$.

Berdasarkan konversi nilai IKM pada Tabel 1, maka kualitas atau mutu pelayanan yang menyangkut kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi pada perpustakaan SMK - PP Negeri Kupang adalah B (baik).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Layanan sirkulasi di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang telah dilaksanakan dengan baik, dengan nilai IKM 79,725 atau mutu pelayanan dikategorikan baik. Hal ini ditunjukkan oleh penilaian yang baik dari pemustaka terhadap 14 indikator layanan yang meliputi prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan,

tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan, serta keamanan pelayanan.

Dari 14 indikator pelayanan yang diteliti terdapat 3 indikator dengan kategori atau mutu pelayanan sangat baik yaitu: kedisiplinan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan serta keamanan pelayanan, sedangkan 11 indikator lainnya mutu pelayanannya adalah baik.

Saran

Kepuasan pemustaka/masyarakat pengguna merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan layanan perpustakaan. Peningkatan mutu layanan di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang yang berorientasi pengguna perlu ditingkatkan secara berkelanjutan agar pengguna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Sosialisasi mengenai prosedur pelayanan, kewajaran biaya dan kepastian biaya pelayanan perlu terus dilakukan kepada pemustaka. Selain itu pustakawan dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja dan kompetensi sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima guna memenuhi kepuasan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardjosoedarmo, S. 1996. *Dasar-dasar Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Haryono, T. 1998. *Kriteria Pelayanan Perpustakaan*. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 7(1): 15-17.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: Kementerian PAN
- Lasa Hs. 2009. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus.
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/12/2012 tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian. Jakarta: Kementerian Pertanian Republik Indonesia
- Peraturan Menteri Pertanian Nomor 78/Permentan/OT.140/8/2013 tentang Pedoman Umum Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian. Jakarta: Kementerian Pertanian Republik Indonesia.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinaga, S. 2006. *Pelayanan Perpustakaan Terlalu Birokratis*. <http://kr.co.id>. [11 April 2014].
- Sulistyo-Basuki. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Trimo, S. 1985. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remadja Karya.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.