

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA (UPI)

Oleh

Nurriska Amalina
Riche Chyntia Johan¹
Euis Rosinar²

*Program Studi Perpustakaan dan Informasi
Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia
nurriska.amalina@student.upi.edu
riche.cynthia@upi.edu
euisrosinar@yahoo.co.id*

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pelayanan prima bagi kepuasan pemustaka. Permasalahan umum yang dikaji dalam penelitian ini yaitu bagaimana hubungan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Pelayanan prima yang diberikan kepada pemustaka Perpustakaan UPI diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI).

Kata Kunci : Pelayanan prima, perpustakaan, kepuasan pemustaka

ABSTRACT

This research was conducted due to the importance of service excellence to library users satisfaction. Issues being discussed in the research include the relation between service excellence and library users satisfaction in Indonesia University of Education (UPI) library. Service excellence provided by the library is expected to reach the level of satisfaction. The method used in this research is descriptive method with quantitative approach. The results of the study shows that there is a positive and significant relation between service excellence and users satisfaction at UPI library.

Key Words: *Service excellence, library, user satisfaction*

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang mengelola koleksi karya ilmiah berupa cetak maupun non-cetak yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Sulistyono-Basuki (1993, hlm. 3) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan kumpulan materi tercetak dan media non cetak dan atau sumber informasi yang disusun secara sistematis untuk digunakan pemustaka. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah wahana yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Kebutuhan informasi pemustaka berbeda-beda untuk setiap individu. Hal ini karena beragamnya profesi dan tingkat pendidikan oleh karena itu terdapat beberapa jenis perpustakaan yang ada di masyarakat yang melayani pemustaka sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu jenis perpustakaan yang ada yaitu perpustakaan perguruan tinggi sebagai penunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi tersebut.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penunjang akademik yang berperan sebagai sarana yang akan memperlancar proses perkuliahan dan penelitian dengan memberikan informasi kepada seluruh sivitas akademika, baik itu mahasiswa dan dosen, maupun karyawan perguruan tinggi dan masyarakat pemerhati perpustakaan. Secara umum tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk membantu terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Sedangkan secara khusus adalah untuk membantu para dosen dan mahasiswa, serta tenaga kependidikan di perguruan tinggi tersebut dalam proses pembelajaran.

Pada pasal 24 UU No. 43 tahun 2007 menjelaskan bahwa Perguruan Tinggi diwajibkan untuk

menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi Standar Nasional Perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.

Berdasarkan UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, yang perlu diperhatikan adalah ketentuan dalam Bab V pasal 14 mengenai Layanan Perpustakaan, pokok terpenting tentang layanan perpustakaan adalah:

1. harus prima dan berorientasi pada pemustaka;
2. harus memenuhi standar nasional perpustakaan;
3. dikembangkan memakai dan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK);
4. dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan memanfaatkan secara optimal sumber daya perpustakaan sendiri atau perpustakaan lain;
5. kerja sama yang dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Diungkapkan pula oleh Hermawan dan Zen (2006, hlm. 113) bahwa seorang pustakawan memiliki kewajiban yaitu melaksanakan pelayanan perpustakaan dan informasi kepada masyarakat yang salah satunya adalah dengan memberikan layanan prima, maksudnya yaitu pelayanan kepada masyarakat harus dilakukan dengan cepat, tepat, mudah, murah, tertib, dan tuntas sesuai dengan prosedur yang berlaku sehingga dapat memuaskan masyarakat pemustaka.

Pelayanan prima itu sendiri memiliki arti yaitu bentuk pelayanan terbaik, unggul yang diberikan kepada pemustaka berbagai kalangan melalui kecepatan, ketepatan, keramahan, dan tanggap untuk memenuhi kebutuhan mereka dengan tujuan agar tercapai kepuasan pemustaka.

Barata (2004, hlm. 27) mengemukakan bahwa pelayanan prima sebagai kepedulian kepada pemustaka dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu *loyal* kepada sebuah sumber ataupun sentra.

Merujuk dari definisi di atas mengenai pelayanan prima maka dapat dijelaskan bahwa, pelayanan prima merupakan pelayanan yang berfokus kepada pemustaka, dan memberikan pelayanan terbaik melalui layanan yang cepat, tepat, ramah, dan tanggap untuk pemenuhan kebutuhannya sehingga konsumen merasa puas dan bersetia. Untuk keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan prima maka perlu diperhatikan unsur-unsur pelayanan prima.

Menurut Elhaitammy (dalam Tjiptono Fandy, 1996, hlm. 58), “pelayanan prima terdiri atas empat unsur pokok, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan”. Sedangkan Menurut Barata (2004, hlm. 31) pelayanan prima dikembangkan berdasarkan enam unsur pokok, yaitu: kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*).

Tujuan dari pelayanan prima di perpustakaan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pemustaka serta memberikan fokus pelayanan kepada pemustaka.

Kepuasan merupakan perasaan senang dan puas pihak pemanfaat sumber informasi karena keinginan atau kebutuhannya telah terpenuhi dan sesuai dengan harapannya atau melebihi harapannya. Rasa puas ini timbul karena membandingkan antara persepsi atau harapan dengan hasil yang diperolehnya setelah ia menggunakan sebuah produk atau jasa. Namun, apabila keinginan atau kebutuhannya tersebut tidak dapat

terpenuhi atau tidak sesuai dengan harapan dari produk atau jasa yang ia gunakan maka akan timbul perasaan kecewa atau tidak puas.

Menurut Kotler dan Keller (2009, hlm. 138) yang dimaksud dengan kepuasan adalah “perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Menurut Lasa Hs (2009, hlm. 155) “Kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya”.

Dengan demikian kepuasan pemustaka adalah pendapat atau tanggapan yang berupa perasaan senang, atau bahkan kecewa dari pemustaka setelah ia menggunakan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya.

Apabila perpustakaan memiliki kualitas layanan yang baik, maka untuk meningkatkan kepuasan pemustakanya perpustakaan perlu menerapkan pelayanan prima. Dengan adanya pelayanan prima serta pustakawan yang memperhatikan setiap aspek dari pelayanan prima tersebut maka layanannya dapat memuaskan pemustaka yang datang ke perpustakaan untuk memanfaatkan layanan yang ada sehingga citra positif akan timbul dari pemustaka terhadap perpustakaan dan juga pustakawannya.

METODE

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dimana dalam penelitian ini objek yang diteliti digambarkan secara sistematis dan data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh sivitas akademika yang berkunjung ke

Perpustakaan UPI, Bandung, pada bulan April – Juni tahun 2015 yang berjumlah 88.096 orang dengan sampel sebanyak 100 orang yang memanfaatkan setiap layanan yang tersedia di Perpustakaan UPI.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian dimaksud untuk menjawab rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus. Rumusan masalah umum pada penelitian ini adalah “Bagaimana hubungan pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) ?” Selanjutnya yang menjadi rumusan masalah khusus pada penelitian ini yaitu (1) “Bagaimana gambaran pelayanan prima (*service excellence*) pada aspek kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab pada perpustakaan UPI” (2) “Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka pada aspek kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka, waktu layanan, kinerja pelayanan, respon terhadap pemustaka dan kualitas koleksi pada Perpustakaan UPI?”. (3) “Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UPI?” Adapun pembahasannya adalah sebagai berikut.

1. Rumusan Masalah Umum

Hasil penelitian berdasarkan pengujian hipotesis dan analisis korelasi maka antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI memiliki hubungan serta dalam kategori kuat. Dengan demikian pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak, dan H_1 diterima. Maka hipotesis menyatakan “terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka

pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia.”

Perolehan hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) yang dilakukan oleh perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan bagi pemustakanya. Perpustakaan yang memiliki koleksi dan fasilitas yang memadai tidak akan dimanfaatkan secara maksimal apabila perpustakaan tidak menyediakan layanan kepada pemustakanya dengan sebaik mungkin. Sejalan dengan hal tersebut Ernawati (1998, hlm. 3) mengungkapkan bahwa “sasaran pelayanan prima adalah memuaskan pelanggan, meningkatkan loyalitas, meningkatkan penjualan produk atau jasa”. Melalui analogi, kepuasan pemustaka dan kebersetiaan akan meningkat.

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan suatu upaya yang dilakukan pada setiap organisasi/perusahaan baik dalam bidang bisnis maupun jasa untuk memberikan layanan yang terbaik sebagai wujud dari kepedulian kepada pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut, setiap pemustaka yang mengunjungi perpustakaan memiliki harapan yaitu informasi yang dibutuhkannya dapat diperoleh dengan memanfaatkan koleksi dan layanan yang ada di perpustakaan. Dengan kemampuan yang dimiliki pustakawan untuk mengelola perpustakaan, dan dari layanan yang disediakan di perpustakaan maka akan membantu pemustaka dalam memperoleh sumber informasi di perpustakaan tersebut. Achmad dkk (2012, hlm. 84) menyatakan bahwa “begitu penting pemustaka bagi perpustakaan, maka untuk menciptakan kepuasannya merupakan pekerjaan besar. Untuk itu program layanan prima hendaknya dipakai sebagai sistem dalam memberikan jasa layanan perpustakaan”.

2. Rumusan Masalah Khusus

Pembahasan mengenai rumusan masalah khusus akan dijabarkan sebagai berikut:

1) Gambaran Pelayanan Prima (*service excellence*) pada Perpustakaan UPI.

Pada penelitian ini pelayanan prima (*service excellence*) dilihat dari enam indikator dari unsur-unsur pokok dasar pelayanan prima yang diungkapkan oleh Barata (2004, hlm. 31) yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Lebih lanjut peneliti akan menjelaskan hasil penelitian melalui indikator pelayanan prima, yaitu sebagai berikut:

Pertama, indikator kemampuan (*ability*). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan (*ability*), memiliki respon yang tinggi, ini artinya pustakawan UPI memiliki kemampuan (*ability*) yang baik, karena hasil penelitian menunjukkan kategori penilaian yang tinggi. Hal ini diperkuat dengan alasan yang diberikan responden bahwa pustakawan UPI dalam memberikan pelayanan sudah terampil dan profesional serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.

Kedua, sikap (*attitude*) dari hasil penelitian pada indikator sikap (*attitude*) memiliki respon yang tinggi, artinya pustakawan UPI dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan baik, sopan santun, dan profesional. Pustakawan perlu bersikap lebih ramah lagi dan mendekatkan diri pada pemustaka. Apabila tidak dilakukan maka hal ini dapat mengakibatkan citra yang negatif untuk pustakawan dan perpustakaan UPI, karena pemustaka beranggapan bahwa masih ada beberapa pustakawan yang kurang ramah dalam memberikan layanan, sehingga kepuasan pemustaka

akan menurun karena sikap pustakawan yang kurang ramah tersebut.

Ketiga, penampilan (*appearance*). Pada indikator penampilan (*appearance*) hasil yang diperoleh adalah tinggi, hal ini berarti pustakawan UPI dalam berpenampilan sudah baik, karena sudah menunjukkan penampilan yang profesional sebagai pustakawan.

Keempat, perhatian (*attention*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator perhatian (*attention*) mendapatkan respon yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan UPI dalam memahami kebutuhan pemustakanya sudah masuk dalam kategori tinggi/baik.

Kelima, tindakan (*action*). Dari hasil penelitian, indikator tindakan (*action*) memiliki respon yang tinggi. Hal ini berarti pustakawan UPI dalam memberikan pelayanan sudah baik dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan tanggap.

Keenam, tanggung jawab (*accountability*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tanggung jawab (*accountability*) memperoleh respon yang tinggi. Ini artinya pustakawan memiliki rasa peduli terhadap kepuasan pemustaka, dan memiliki sikap keberpihakan kepada pemustaka terhadap setiap keinginan pemustaka.

Maka dari hasil penelitian pada setiap indikator pelayanan prima (*service excellence*) diperoleh gambaran bahwa pelayanan prima (*service excellence*) di perpustakaan dapat dikatakan tinggi. Artinya, perpustakaan UPI dalam melaksanakan pelayanan prima sudah menjalankannya dengan baik.

2) Gambaran tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UPI.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UPI dengan indikator menurut Lasa Hs, Lancaster, George dan Walls yaitu kompetensi pustakawan dalam melayani

pemustaka, waktu layanan, kinerja pelayanan, respon terhadap pemustaka dan kualitas koleksi yang berada dalam kategori tinggi. Artinya, tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPI menunjukkan hasil yang tinggi, maka pemustaka merasa puas dengan layanan yang disediakan di Perpustakaan UPI.

Jika pemustaka sudah merasa puas, maka mereka akan memanfaatkan perpustakaan dengan maksimal. Yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan yaitu faktor dari kepuasan pemustaka tidak hanya dari indikator yang diteliti saja akan tetapi yang perlu diperhatikan juga adalah fasilitas dan sarana prasarana penunjang yang terdapat di perpustakaan. Fasilitas dengan gedung atau ruangan yang nyaman, bersih dari debu merupakan harapan pemustaka ketika mengunjungi perpustakaan, serta kecepatan dalam mengakses informasi dan mencari informasi juga merupakan faktor kunci bagi kepuasan pemustaka. Aspek-aspek inilah yang perlu terus diperhatikan dan diupayakan oleh perpustakaan dan pustakawan agar kepuasan pemustaka dapat selalu meningkat.

3) Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UPI.

Berdasarkan hasil korelasi dan uji signifikansi yang telah dilakukan, maka antara pelayanan prima (*service excellence*) (variabel X) dengan aspek kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dengan kepuasan pemustaka (variabel Y) dengan aspek kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka, waktu layanan, kinerja pelayanan, responsif terhadap pemustaka dan kualitas koleksi memiliki hubungan dalam kategori kuat dan signifikan. Dengan demikian, pelayanan prima memiliki peranan penting pada kepuasan pemustaka. Perlu

diperhatikan apabila Perpustakaan UPI ingin meningkatkan kepuasan pemustakanya maka sebaiknya memperbaiki dulu atau meningkatkan lebih baik lagi pelayanan primanya. Hal ini karena pelayanan prima cukup besar dampaknya dalam mencapai kepuasan pemustaka.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat “Hubungan antara Pelayanan Prima (*service excellence*) dengan Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI)”. Hasil perhitungan pada uji hipotesis dan analisis korelasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan prima (*service excellence*) dengan kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UPI dengan tingkat hubungan yang kuat.

Pelayanan prima (*service excellence*) pada Perpustakaan UPI diukur dengan enam indikator menurut Barata (2004) yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya diperoleh hasil yaitu pada setiap indikator pelayanan prima (*service excellence*) mendapatkan respon yang tinggi. Hasil analisis data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) yang telah dilakukan oleh perpustakaan UPI dapat diinterpretasikan dalam kategori tinggi. Artinya, Perpustakaan UPI telah melaksanakan pelayanan prima (*service excellence*) dengan baik.

Tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan UPI diukur dengan lima indikator menurut Lasa Hs (2009), Lancaster (1977), George dan Walls (1983), (dalam Nurlala dan Maksam,

2004, hlm. 33). Kelima indikator tersebut yaitu kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka, waktu layanan, kinerja pelayanan, respon terhadap pemustaka dan kualitas koleksi. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya diperoleh hasil yaitu pada indikator kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka, waktu layanan, kinerja pelayanan, respon terhadap pemustaka dan kualitas koleksi memperoleh respon yang tinggi. Berdasarkan hasil analisis data tersebut diperoleh hasil bahwa tingkat kepuasan pemustaka pada perpustakaan UPI dapat diinterpretasikan dalam kategori tinggi, yang berarti bahwa sebagian pemustaka sudah merasa puas dengan layanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan UPI.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2004). *Dasar – dasar pelayanan prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Ernawati, E. (1998). Pelayanan Prima sebagai strategi pemasaran jasa dokumentasi, informasi dan perpustakaan. *Jurnal Dokumentasi, Informasi dan Perpustakaan*, 23 (4), hlm. 40 – 47. [Online]. Tersedia di <http://pdii.lipi.go.id/baca/index.php/baca/article/view/144>. [Diakses pada 13 Desember 2014]
- Hermawan, R & Zulfikar, Z. (2006). *Etika kepustakawanan: Suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Kotler, P & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran, edisi ketigabelas Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Lasa, Hs. (2009). *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Tjiptono, F & Chandra. (2007) *Service, quality & satisfaction* edisi 2. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Nurlela & Maksum. (2004). Akses Informasi dan Persepsi Peserta Diklat Terhadap Jasa Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 13 (2) , h l m . 3 3 - 40. [Online]. Tersedia di: <http://eprints.rclis.org/6536/1/akses-informasi.pdf>. [Diakses pada 30 Juni 2015].
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.