

## **Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Politeknik LP3I Bandung**

Dhany Isnaeni D., S.E., M.M.

Dosen Prodi Administrasi Bisnis  
Politeknik LP3I Bandung

Email: [alaqni@gmail.com](mailto:alaqni@gmail.com)

### **Abstrak**

Pasal 4 UU No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa “Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa”, sementara pasal 3 UU No.43 tahun 2007 menyebutkan bahwa Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Pelayanan perpustakaan seringkali menjadi sorotan, mahasiswa memerlukan pelayanan perpustakaan justru pada jam istirahat. Pemberlakuan sifit kerja pustakawan sama dengan pemberlakuan sifit kerja para pekerja lain di PLB sedikit banyaknya telah menyulitkan mahasiswa yang sedang memerlukan pelayanan perpustakaan pada jam-jam tertentu. Jam istirahat kuliah merupakan waktu yang leluasa bagi mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan, namun jam tersebut bertepatan dengan jadwal pustakawan untuk istirahat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan PLB, aktualisasi pelayanan perpustakaan PLB yang dirasakan oleh mahasiswa serta tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan PLB. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif, teknik sampling yang digunakan adalah proporsional cluster random sampling dan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

Masih terdapat beberapa indikator yang masih kurang memuaskan, sehingga penulis merekomendasikan agar, PLB memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi pustakawan melalui kesempatan untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi, selanjutnya menambah personil pustakawan agar dapat meningkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan.

Kata kunci: pelayanan, pustakawan

### **Latar Belakang**

Kesenjangan antara pendidikan dengan tidak terpenuhinya kebutuhan dunia industri akan kompetensi lulusan atau sumber daya manusia yang dibutuhkan, menjadi dasar LP3I (Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia) didirikan pada tanggal 29 Maret 1989 di Pasar Minggu Jakarta Selatan. Model pendidikan yang diselenggarakan adalah pendidikan berbasis “Link and Match” yakni kurikulum disesuaikan dengan kompetensi lulusan yang dibutuhkan oleh dunia industri.

Lebih lanjut LP3I (khususnya di Bandung) mengukuhkan diri dengan merubah lembaga pendidikan (kursus) menjadi politeknik (perguruan tinggi). Politeknik LP3I Bandung (PLB) menjadi perguruan tinggi yang sejak awal pendiriannya berusaha untuk memberantas pengangguran di Indonesia khususnya di Jawa Barat. Bukan hal yang mudah untuk membuktikannya, tapi paling tidak Politeknik LP3I Bandung sudah mulai menunjukkan bahwa lulusannya mudah bekerja, bahkan sudah bekerja sebelum lulus D III. Maka wajar bila kemudian beredar image di masyarakat bahwa kuliah di Politeknik LP3I Bandung tidak akan menganggur, terlebih dengan jaminan penempatan kerja sebelum lulus D III.

Perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi telah memungkinkan terjadinya dunia tanpa batas tersebut, globalisasi menjadi era di mana persaingan antar bangsa dan Negara bahkan orang per orang di seluruh dunia menjadi sangat ketat. Masing-masing Negara berusaha untuk meningkatkan kompetensi seluruh warganya untuk dapat saling bersaing, terlebih dengan warga Negara lainnya agar dapat bertahan hidup bahkan mengembangkan diri menjadi lebih baik lagi.

Pendirian Politeknik LP3I Bandung sebagai lembaga perguruan tinggi tentu bertanggung jawab akan keberadaan, penguasaan dan pengembangan ilmu pengetahuan, teknologi informasi serta komunikasi sesuai dengan keberadaan dan perkembangan industri sebagai para pengguna lulusannya. Kepentingan tersebut mendorong bahkan memaksa Politeknik LP3I Bandung untuk mendirikan dan mengoperasikan Perpustakaan PLB.

Perpustakaan secara umum adalah tempat sekumpulan buku, majalah dan segala bentuk hal yang dapat digunakan untuk menyimpan informasi, termasuk akses untuk mendapatkan ilmu pengetahuan yang dimaksud, seni, hiburan, rekreasi dan ibadah dimana hal-hal tersebut merupakan kebutuhan hakiki manusia. Perpustakaan didirikan biasanya oleh pemerintahan sebuah kota dan institusi pendidikan, sebagai gudang referensi atau landasan-landasan teoritis guna

mengembangkan pengetahuan dan pembelajaran bagi semua orang yang berkepentingan dengan penguasaan dan peningkatan kompetensinya.

Menurut IFLA (International of Library Associations and Institutions) dalam Palupi 2012, Perpustakaan merupakan kumpulan bahan tercetak dan non tercetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang tersusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai. Menurut Sutarno NS, (dalam Palupi 2012) menjelaskan bahwa Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk membaca.

Pasal 4 UU No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa “Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa”, sementara pasal 3 UU No.43 tahun 2007 menyebutkan bahwa Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Fungsi pendidikan diwujudkan dengan perpustakaan yang mampu meningkatkan kegemaran membaca penggunaannya. Fungsi penelitian diterapkan dengan menyediakan pelayanan untuk pemakai dalam memperoleh informasi sebagai bahan rujukan untuk kepentingan penelitian. Fungsi pelestarian yaitu sebagai tempat melestarikan bahan pustaka (bahan pustaka merupakan sumber ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya). Fungsi informasi diterapkan dengan menyediakan sumber-sumber pustaka yang lengkap dan bermutu. Fungsi rekreasi diterapkan dengan menyediakan buku hiburan dan tata ruang yang bersifat rekreatif. Selain fungsi-fungsi tersebut, ada pula fungsi sosial, yang diartikan sebagai wadah sosialisasi antar pengunjung dalam memperoleh informasi. Selain fungsi, ada pula salah satu tugas pokok dari perpustakaan yaitu sebagai the preservation of knowledge; artinya: mengumpulkan, memelihara, dan mengembangkan semua ilmu pengetahuan atau gagasan-gagasan manusia dari zaman ke zaman.

Pelayanan perpustakaan seringkali menjadi sorotan, mahasiswa memerlukan pelayanan perpustakaan justru pada jam istirahat. Pemberlakuan sift kerja pustakawan sama dengan pemberlakuan sift kerja para pekerja lain di PLB sedikit banyaknya telah menyulitkan mahasiswa yang sedang memerlukan pelayanan perpustakaan pada jam-jam tertentu. Jam istirahat kuliah merupakan waktu yang leluasa bagi mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan, namun jam tersebut bertepatan dengan jadwal pustakawan untuk istirahat. Keberadaan koleksi buku sering kali dikeluhkan oleh mahasiswa. Buku referensi untuk digunakan dalam penelitian maksimum memiliki batas terbitan 5 tahun terakhir, kurangnya pembaharuan koleksi buku, sering kali membuat mahasiswa merasa percuma

berkunjung ke perpustakaan jika buku yang mereka temukan ternyata sudah tidak dapat mereka gunakan sebagai referensi, karena tahun terbitan buku tersebut sudah terlalu lama.

Perlu ada peninjauan terhadap kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan PLB. Kotler dalam Benyamin Molan (2012:461) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari membandingkan performance produk/jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan atau dalam hal ini adalah mahasiswa, akan sangat terkait dengan tingkat perasaan mahasiswa setelah membandingkan kenyataan yang dirasakannya dengan benefit yang diharapkan dari pelayanan perpustakaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan PLB , dengan judul penelitian “Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Politeknik LP3I Bandung 2016”.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah Harapan Mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan PLB?
2. Bagaimana aktualisasi pelayanan perpustakaan PLB yang dirasakan oleh mahasiswa?
3. Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan PLB?

### **Landasan Teori**

Kotler dalam Irawadi (2015:3) mendefinisikan customer satisfaction (kepuasan pelanggan) sebagai perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari membandingkan performance produk/jasa yang dirasakan dengan yang diharapkan. Bila pelayanan yang diterima berada jauh dari pelayanan yang diharapkan maka pemakai akan merasa tidak puas dan akibatnya mereka akan kehilangan minat terhadap penyedia layanan tersebut. Sebaliknya jika pelayanan yang dinikmati memenuhi atau melebihi dari apa yang diharapkan maka pemakai akan merasa puas dan cenderung akan memakai lagi penyedia layanan tersebut. Jadi supaya kepuasan pelanggan terpenuhi, penyedia layanan harus dapat memenuhi atau melebihi pengharapan pemakai mengenai mutu layanan yang diberikan.

Oxford Advanced Learner’s Dictionary (2000) dalam Jarwanto (2011:175) kepuasan dinyatakan dengan, “The good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen”; ”the act of fulfilling a need or desire”; dan “an acceptable way of dealing with a complaint, a debt, an injury, etc.”

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, Kotler dalam Fajrina (2016:17) mengajukan empat cara, yaitu:

1. Complaint and suggestion system  
Memberikan kesempatan kepada para pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar maupun saluran telepon khusus.
2. Lost customer analysis  
Mencoba menghubungi pelanggan yang sudah berhenti berhubungan atau yang telah beralih ke penyedia jasa yang lain untuk mengetahui mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat diambil kebijakan/tindakan perbaikan dan penyempurnaan.
3. Ghost shopping  
Mempekerjakan beberapa orang untuk berperan/bersikap seperti seorang pelanggan, kemudian melaporkan hasil temuan mereka mengenai mutu pelayanan yang diberikan.
4. Customer satisfaction surveys  
Merupakan salah satu cara yang paling sering digunakan. Cara ini dilakukan dengan jalan menyebarkan kuesioner kepada customer secara periodik. Customer yang diberi kuesioner dipilih secara acak. Inti dari pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner adalah untuk mengetahui apakah customer merasa sangat puas, puas, biasa-biasa saja, tidak puas atau sangat tidak puas dengan cara menanyakan kepada customer sejumlah aspek dari performance yang diberikan penyedia jasa. Jawaban yang terkumpul dari customer kemudian dianalisis. Salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan Importance-Performance Analysis.

Kotler dalam Suwandi (2015:27) mengemukakan lima kesenjangan yang memungkinkan timbulnya rasa tidak puas pemakai jasa terhadap pelayanan yang diberikan, antara lain:

1. Kesenjangan pengharapan konsumen dengan persepsi manajemen  
Manajemen tidak selalu memahami dengan tepat apa yang diinginkan konsumen atau bagaimana konsumen meniai masing-masing komponen jasa itu.
2. Kesenjangan persepsi manajemen dengan spesifikasi mutu jasa  
Manajemen belum menetapkan standar mutu yang sangat jelas atau sudah ditetapkan tetapi tidak realistis atau sudah ada dan realistis tetapi manajemen tidak memiliki komitmen yang kuat untuk mewujudkannya.

3. Kesenjangan mutu jasa dengan pemberian jasa  
Faktor-faktor yang mempengaruhi pemberian jasa seperti sumber daya manusia.
4. Kesenjangan penyerahan jasa dengan komunikasi eksternal  
Ketidaksesuaian antara janji yang diberikan dengan kenyataannya.
5. Kesenjangan jasa yang dinikmati konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen.

Kasmir dalam Agustina Putri (2015:1106) menerangkan bahwa pelayan yang baik adalah,

“Kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan dengan standar yang telah ditentukan kemampuan ini ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana prasarana yang dimiliki. Banyak usaha ingin dianggap yang terbaik dimata konsumen, karena konsumen akan merasa puas hingga menjadi pelanggan setia terhadap produk yang mereka tawarkan”.

Lebih lanjut, Kasmir dalam Firma (2012:111) menyebutkan terdapat dua faktor yang mempengaruhi pelayanan itu baik, yaitu pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Karyawan yang melayani konsumen memiliki kemampuan melayani konsumen secara cepat dan tepat. Selain itu karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab penuh kepada konsumen.

Kedua pelayanan yang baik harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan, dan sarana serta prasarana yang dimiliki harus dilengkapi. Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik, yakni:

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Kenyamanan konsumen sangat tergantung dari karyawan yang melayani, karyawan harus ramah, sopan dan menarik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Suasana ruangan yang nyaman harus pula didukung untuk meja dan kursi yang diduduki, udara dalam ruangan juga harus sejuk dan terang sehingga konsumen merasa nyaman.
- c. Mampu melayani dengan cepat dan tepat. Mampu melayani dengan cepat dan tepat artinya dalam melayani konsumen diharapkan karyawan tidak membuat kesalahan dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar usaha dan keinginan konsumen.

- d. Mampu berkomunikasi, artinya karyawan mampu berkomunikasi dengan konsumen serta dengan cepat memahami kebutuhan konsumen, serta mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan dapat dimengerti.
- e. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai. Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diinginkan. Resikonya jika pelayanan yang diberikan tidak baik akan menjadi pandangan yang buruk bagi usaha tersebut dan ini akan cepat berkembang.

Jasfar (2005: 51) dalam HRN amin dkk (2014:3) menyebutkan ada lima dimensi pokok mengenai kualitas pelayanan jasa (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) untuk lebih jelasnya akan dijabarkan definisi kelima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa, yaitu: a. Bukti Fisik tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. b. Keandalan Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. c. Daya Tanggap Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. d. Jaminan Meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keraguran konsumen. e. Empati Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.

### **Metodelogi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif verifikatif, yaitu sebuah metode yang dapat menggambarkan suatu keadaan secara faktual mengenai variabel-variabel yang diteliti, untuk kemudian fakta-fakta tersebut dihubungkan satu sama lain melalui pengujian hipotesis penelitian.

### **Operasionalisasi Variabel**

Mengacu pada keterangan Jasfar (2005: 51) dalam HRN amin dkk (2014:3) yang menyebutkan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan yang baik, berikut penulis rancang pernyataan-pernyataan responden yang relevan dengan penelitian ini, antara lain; kemampuan pustakawan dalam melayani mahasiswa, kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi bagi mahasiswa, kecepatan pelayanan, pustakawan tanggap dan kreatif dalam

menyelesaikan masalah mahasiswa, pengetahuan pustakawan tentang buku dan program studi, kesopanan pustakawan, sikap pustakawan, komunikasi yang efektif antara pustakawan dengan mahasiswa, perhatian pustakawan terhadap masalah mahasiswa, pustakawan memahami kebutuhan mahasiswa, kenyamanan ruang perpustakaan, ketepatan tata letak ruang perpustakaan, tempat penyimpanan sepatu dan tas mahasiswa, ketersediaan ruang baca, ruang ibadah (musola) dan toilet, kemenarikan fisik pustakawan.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa baru Politeknik LP3I Bandung angkatan 2016 yang berjumlah 155 orang.

Penelitian ini menggunakan proporsional cluster random sampling, yaitu sampling yang dilakukan secara acak namun memperhatikan pengkelasan per program studi yang ada dalam populasi tersebut secara proporsional. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

$$n = \frac{155}{155(0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{155}{155(0,0025) + 1}$$

$$n = \frac{155}{0,39 + 1}$$

$$n = \frac{155}{1,39}$$

$$n = 111,71$$

$$n = 112 \quad (\text{dibulatkan})$$

Prosedur pengambilan sampel didasarkan pada ukuran sampel untuk masing-masing program studi secara proporsional, sebagai berikut:

$$n_i = \frac{N_i}{N} n$$

Penentuan jumlah sampel untuk masing-masing cluster populasi dan penelitian ini tertera pada tabel 4 di bawah.

Tabel 1  
Penentuan Jumlah Sampel Per Unit Bidang

No	Program Studi	$N_i$	$\frac{N_i}{N} n$	$n_i$	$n_i$ (Pembulatan )
----	---------------	-------	-------------------	-------	---------------------------

1	Admisitrasi Bisnis	56	$\frac{56}{155} \cdot 112$	40,36	40
2	Manajemen Informatika	42	$\frac{42}{155} \cdot 112$	30,35	30
3	Akuntansi	33	$\frac{33}{155} \cdot 112$	23,85	24
4	Hubungan Masyarakat	24	$\frac{24}{155} \cdot 112$	17,34	17
<b>JUMLAH</b>		155	$\frac{155}{155} \cdot 112$	112	112

Sumber: Data sekunder yang telah diolah 2018

#### Rancangan Analisis Data

Metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan metode kuantitatif, dimana:

- 1) Metode kualitatif digunakan untuk mengumpulkan data dari hasil pengisian kuesioner oleh respondent.
- 2) Metode kuantitatif digunakan untuk mengukur suatu fenomena penelitian dengan menggunakan alat bantu statistik. Dalam penelitian ini, alat bantu statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang diteliti adalah regresi sederhana.
- 3) Data hasil penyebaran kuesioner dibandingkan dulu antara harapan dan kenyataan yang dirasakan responden guna mengukur tingkat kepuasan mereka. Dengan ketentuan sebagai berikut:

Kepuasan = Harapan / kenyataan'

Nilai kepuasan = -2 skala likert =1 atau sangat tidak puas

Nilai kepuasan = -1 skala likert =2 atau tidak puas

Nilai kepuasan = 0 skala likert =3 atau kurang puas

Nilai kepuasan = 1 skala likert =4 atau puas

Nilai kepuasan = 2 skala likert =5 atau sangat puas

#### Uji Validitas Dan Reliabilitas

Nilai validitas setiap item penelitian ini digunakan korelasi Pearson Product Moment. Validitas instrument dapat diketahui dengan membandingkan nilai-nilai pada kolom corrected item-total correlation pada tabel item-total

statistics dan nilai  $r$  kritis yaitu 0,3, di mana instrument dikatakan valid jika  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  kritis.

Reliabilitas instrument dapat diketahui dengan melihat nilai correlation between forms. Nilai kritisnya yaitu 0,6, di mana instrument dikatakan reliabel jika  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  kritis.

## Hasil Penelitian

Tabel 1

Tabulasi Pernyataan Harapan Responden Pada Pelayanan Perpustakaan PLB 2017

skala sikap	Item Pernyataan Harapan														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5	53	66	24	23	25	33	37	36	23	34	30	27	33	30	29
4	34	24	53	44	33	54	47	44	30	44	47	43	34	38	34
3	25	22	35	55	40	25	28	32	44	33	25	25	37	41	39
2	0	0	0	0	14	0	0	0	15	1	10	17	8	3	10
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	112	112	112	122	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
posentase skala sikap tertinggi	5	5	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3

Sumber: tabulasi kuisioner penelitian 2018

Tabel 2

Tabulasi Pernyataan Responden Pada Aktualisasi Pelayanan Perpustakaan PLB  
2017

skala sikap	Item Pernyataan Kenyataan (Aktualisasi)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
5	34	56	24	45	25	43	40	43	46	44	47	39	37	38	33
4	44	34	53	40	41	39	37	34	30	40	30	33	34	33	37
3	34	22	33	27	32	30	35	32	24	27	25	25	33	34	35
2	0	0	2	0	14	0	0	3	12	1	10	15	8	7	7
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
$\Sigma$	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112
posentase skala sikap tertinggi	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4

Sumber: tabulasi kuisioner penelitian 2018

Tabel 3

Tabulasi Pernyataan Aktualisasi Responden Pada Pelayanan Perpustakaan PLB  
2017

Keterangan	Item Pernyataan Tingkat Kepuasan (Selisih Harapan dan Aktualisasi)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Selisih	-1	0	0	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1
Likert	2	3	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4
Arti Skala Likert	TP	KP	KP	S	P	P	P	P	S	P	P	P	S	S	P

Sumber: Pengolahan data kuisioner penelitian 2018

Keterangan

STP Sangat Tidak Pua

TP Tidak Pua

KP Kurang Pua

Pua

P s

SP Sangat Pua

Berdasarkan tabel-tabel diatas, khususnya Tabel 3, dapat diketahui responden merasa tidak puas pada kemampuan pustakawan dalam melayani mahasiswa, hal tersebut mungkin saja terjadi dimana terkadang mahasiswa menanyakan berbagai masalah akademik ke pustakawan yang belum tentu mereka pahami, sementara mahasiswa menganggap bahwa pustakawan adalah bagian dari staf akademik yang seharusnya mengetahui dan memahami seluruh informasi akademik.

Kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi bagi mahasiswa, dikategorikan kurang memuaskan masih terkait dengan terbatasnya pengetahuan dan pemahaman pustakawan mengenai informasi akademik, maka responden merasa mereka kurang puas pada kemampuan pustakawan dalam memberikan informasi bagi mahasiswa.

Banyak pelayanan yang harus diberikan oleh pustakawan kepada mahasiswa di PLB, bukan hanya proses peminjaman dan pengembalian buku, namun pengurusan buku sumbangan wajib alumni, pemenuhan persyaratan sidang dan wisuda, pencetakan KTM, serta sedikitnya jumlah pustakawan yang bekerja menyebabkan terhambatnya kecepatan pelayanan para pustakawan, hal tersebut memunculkan kekecewaan responden pada kecepatan pelayanan perpustakaan PLB.

Ditengah huruk pikuk kegiatan yang terjadi di lingkungan perpustakaan PLB, pustakawan masih menunjukkan sikap tanggap dan kreatif dalam menyelesaikan masalah mahasiswa, walau pun mereka harus menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan. Responden menunjukkan persepsi yang sangat puas terhadap ketanggapan dan kreatifitas pustakawan dalam menyelesaikan masalah mahasiswa.

Pustakawan tentu tertuntut untuk mengetahui tentang buku program studi adanya sistem informasi perpustakaan telah sangat membantu pustakawan dalam mengurus buku-buku yang ada, hal tersebut sangat memudahkan pustakawan dalam melayani mahasiswa khususnya mengenai buku koleksi setiap program studi, sehingga responden merasa puas.

Kesopanan pustakawan, terkait dengan karakteristik individu masing-masing pustakawan tersebut, pemilihan dan penempatan tenaga pustakawan dianggap telah berhasil dengan memperkerjakan orang yang tepat pada tempat yang tepat, hal tersebut ditunjukkan dengan sikap puas responden pada kesopanan pustakawan. Hal yang sama juga telah merujuk pada kepuasan responden pada sikap pustakawan. Responden menyatakan puas terhadap komunikasi yang efektif antara pustakawan dengan mahasiswa, hal ini merujuk pada terselesaikannya permintaan mahasiswa pada pelayanan perpustakaan PLB. Penyelesaian permintaan akan pelayanan tersebut, juga mengindikasikan adanya perhatian pustakawan terhadap masalah mahasiswa, yang kemudian responden menunjukkan rasa sangat puas mereka.

Perhatian yang ditunjukkan pustakawan bagi mahasiswa, berpengaruh pada kepuasan responden pada pustakawan yang dinilai telah memahami kebutuhan mahasiswa. Adanya AC, tempat duduk yang nyaman bahkan untuk berlesehan pun telah disediakan nyaman mungkin ditambah area hotspot free wifi memberikan rasa puas responden pada kenyamanan ruang perpustakaan.

Sebagai salah satu faktor yang menyebabkan kenyamanan ruang perpustakaan adalah ketepatan tata letak ruang perpustakaan, dengan berbagai fasilitas yang ada didalamnya, telah dirasakan dengan sama puasnya.

Tempat penyimpanan sepatu dan tas mahasiswa, dengan memberikan kesan rapi, bersih dan aman bagi para mahasiswa dipersepsikan memberikan kesan sangat memuaskan oleh para responden. Ketersediaan ruang baca yang memadai, santai dan menyejukan, ruang ibadah (musola) dan toilet walau pun di luar ruang perpustakaan namun letak berdampingan dan bersebrangan tidak jauh dari perpustakaan, telah dipersepsikan sangat memuaskan oleh responden.

Kkemegahan fisik pustakawan memuaskan para responden, secara penampilan para pustakawan telah terlihat berusaha untuk selalu rapi dan bersih sehingga selalu terlihat menarik.

#### Rekomendasi

Menilik pada beberapa indikator yang masih dirasa kurang memuaskan bahkan tidak memberikan kepuasan, berikut penulis merekomendasikan agar, PLB memberikan pelatihan dan pengembangan kompetensi pustakawan melalui kesempatan mereka untuk melanjutkan studi ke jenjang yang lebih tinggi dengan maksud lebih meningkatkan kompetensi pustakawan menuju peningkatan kinerja PLB secara menyeluruh, selanjutnya menambah personil pustakawan agar dapat meningkatkan kecepatan pelayan.

#### Referensi

- Amin, H. R. N. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pelanggan Bengkel Ahass 0347 Batu). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 17(1).
- Agustina Putri. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PDAM Tirta Kencana Kota Samarinda Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Wilayah Kecamatan Sungai Pinang. *eJournal Administrasi Negara*, 3 (4) 2015: 1103-1114 ISSN 0000-0000, [ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id) © Copyright 2015
- Fajrina, K. N. (2016). Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap Niat Beli Ulang Produk Jenis A (Jeruk Nipis Asli) CV. Anugrah Alam Lestari di Kabupaten Kuningan. (Doctoral dissertation, Universitas Widyatama).

- Firma, A., & Rahmah, E. (2012). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(1), 110-115.
- Irawadi, W. The Effect Of Price, Trust and Service Quality On Customer Satisfaction Of Moerni Store In Pati.
- Jarwanto, J. (2011). Kepuasan Nasabah Ditinjau Dari Atribut Individual. (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Suwandi, I. F. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Sumbersari Bandung. (Doctoral dissertation, Tesis Program Magister Management Universitas Widyatama).