

Manajemen Layanan Perpustakaan: Kinerja Pustakawan, Fasilitas dan Kepuasan Mahasiswa di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi

Marisa Hariyati

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi, Indonesia

Eti Puspita

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi, Indonesia

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Penelitian ini menggunakan rancangan survey Cross-sectional Study dengan Populasi mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Program Studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi angkatan 2017-2018. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh atau total sampling sebanyak 130 mahasiswa. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi sederhana dan analisis berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Terdapat hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi sebesar 0,721 dengan nilai signifikansi 0,000 sehingga nilai r hitung \geq r tabel atau $0,721 \geq 0,172$ maka dapat dikatakan signifikan. Karena r hitung \geq r tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima; (2) Terdapat hubungan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,535 dengan nilai signifikan 0,000 sehingga r hitung \geq r tabel atau $0,535 \geq 0,172$ maka dapat dikatakan signifikan. Karena r hitung \geq r tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima; (3) Terdapat hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi sebesar 0,769, sehingga dapat disimpulkan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama memiliki korelasi dengan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Fasilitas Perpustakaan; Kepuasan Pelanggan; Kinerja Pustakawan; Survey.

PENDAHULUAN

Di era informasi sekarang ini, setiap orang sangat membutuhkan informasi yang berguna untuk kehidupannya. Apalagi informasi yang cepat, tepat dan mudah terutama informasi mengenai topik yang berguna dan informasi yang bermanfaat. Salah satu pusat informasi yang mempunyai peranan penting dalam proses penyebaran informasi ini adalah perpustakaan. Di dalam perpustakaan itulah tersimpan buku-buku yang menjadi sumber informasi yang efektif karena didalamnya tersimpan berbagai macam buku yang dibutuhkan

oleh para mahasiswa dan dosen, baik buku-buku referensi, literatur kuliah, ensiklopedia, kamus, maupun buku-buku populer yang berisi hiburan (Ulia, 2012).

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan merupakan bagian dari kebutuhan yang harus dipenuhi dalam kehidupan terutama masyarakat pelajar, mahasiswa, dan kelompok tertentu untuk menunjang kegiatannya. Namun kita menyadari bahwa sebagian masyarakat yang lain belum mendapatkan fasilitas dan layanan perpustakaan yang memadai. Hal ini menjadi peringatan bagi semua pihak untuk segera memperbaiki dan mengembangkan perpustakaan, menjadikannya sebagai pusat informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya untuk meningkatkan kecerdasan bangsa, termasuk kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual, kecerdasan pribadi, dan kecerdasan emosional, dan kecerdasan sosial (Sutarno dalam Sari & Jamil, 2016).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perkembangan pesat pada permintaan akan penyediaan informasi. Institusi pendidikan seperti perguruan tinggi dan universitas tidak bisa lepas dari pesatnya perkembangan teknologi informasi, sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan di bidang pendidikan. Hal ini memungkinkan institusi pendidikan tinggi untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam layanan akademik dan informasi yang diperlukan. Jika permintaan informasi memenuhi harapan pengguna, mereka akan sangat puas. Sebaliknya, jika informasi yang dicari tidak sesuai dengan harapan, orang tersebut akan kecewa atau tidak puas.

Menurut Kotler dalam Rahayuningsih (2015) kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang, yang bermula dari perbandingan antara kesan dan ekspektasi mereka terhadap kinerja produk yang dirasakan. Kepuasan pelanggan (mahasiswa) adalah keadaan memuaskan keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan (Sugito dalam Wirawan & Risfandi, 2018). Kepuasan pelanggan biasanya terkait dengan kualitas jasa. Cullen dalam Rahayuningsih (2015) mengatakan bahwa “ada hubungan yang kompleks antara kedua istilah ini. Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan, begitu pula sebaliknya”. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa untuk memperoleh kepuasan pengguna (pemustaka), perpustakaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan pemustaka atau yang sering disebut sebagai pelanggan akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pandangan yang diungkapkan oleh Zeithmal & Beitner dalam Rahayuningsih (2015) yang mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pelanggan terhadap suatu produk atau jasa terkait dengan kebutuhan

dan harapan kepuasan mereka. Kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh pengaruh faktor- faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga “perception quality”.

Perpustakaan dengan kinerja atau kualitas layanan yang baik dapat membuat pelanggan merasa nyaman berada di perpustakaan tersebut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan seorang pustakawan. Pustakawan merupakan seseorang yang mengenyam pendidikan ilmu perpustakaan melalui pelatihan, kursus, seminar, atau melalui kegiatan sekolah biasa (Suwarno, 2018). Menurut Undang-Undang No. 43 tahun 2007, “pustakawan adalah orang yang memiliki kemampuan yang didapatkan melalui pendidikan dan / atau pelatihan perpustakaan, serta memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk melakukan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”.

Pustakawan adalah pekerja informasi yang sangat diperlukan dalam mengumpulkan berbagai sumber informasi, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan kepada pelanggan atau informasi yang biasa disebut pengguna. Untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan dibutuhkan keterampilan dan sikap petugas yang benar dan baik. Keterampilan dan sikap petugas merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan perpustakaan. Agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan secara cepat, tertib, dan tepat sasaran, diperlukan upaya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah sikap pustakawan yang luwes dan ramah. Hal ini berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan interaksinya di perpustakaan (Tri, 2014).

Peran dari pustakawan dalam aktivitas pelayanan sangat penting, karena pustakawan sangat menentukan keberhasilan kegiatan pelayanan tersebut. Tentunya pada berbagai jenis perpustakaan, kinerja pustakawan yang baik sangat diperlukan, agar pelayanan yang ada di perpustakaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi.

Kinerja perpustakaan diartikan sebagai efektivitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang dialokasikan dan digunakan untuk menyiapkan layanan tersebut (Purnomowati dalam Nafiah & Husna, 2015). Dengan memberikan pelayanan dan memberikan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa maka kepuasan mahasiswa dapat tercapai. Jika ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa maka kepuasan mahasiswa akan tercapai. Seperti yang dikatakan Wadwa dalam Husen & Nursia (2018: 3), “Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya tercermin dari kesesuaian antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diberikan”.

Kepuasan atau ketidakpuasan menurut Sungadji & Sopiah dalam Rahayu, Taufik & Irwanto (2020: 161) yaitu “perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan seseorang bersumber

dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang nyata dengan yang diharapkan.” Apabila kinerja dirasa kurang memuaskan dan dibawah harapan, maka pengunjung akan merasa kecewa. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka pengunjung akan merasakan kepuasan tersendiri. Pengunjung yang puas akan terus bertahan lebih lama. Oleh karena itu perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi perlu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan produk jasa yang disediakan.

Temuan yang sesuai dengan penelitian yang sudah diteliti sebelumnya oleh Yulianti (2015) yang berjudul hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan umum daerah Kabupaten Barru menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pemustaka. Dibuktikan dengan semakin baik kinerja pustakawan maka semakin tinggi kepuasan pemustaka Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru. Selain kinerja pustakawan, kepuasan pelanggan juga mempunyai hubungan dengan dengan fasilitas perpustakaan. Seperti yang sudah dilakukan penelitian sebelumnya oleh Melinda (2019) dengan judul Hubungan Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTS Al-Ikhlas Tanjung Bintang Lampung Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas perpustakaan dengan kepuasan peserta didik di MTS Al-Ikhlas Tanjung Bintang Lampung Selatan.

Fasilitas perpustakaan merupakan pelengkap yang sangat penting untuk menunjang perpustakaan karena fasilitas perpustakaan yang digunakan sebaik mungkin akan memberikan hasil yang terbaik. Oleh karena itu fasilitas perpustakaan menjadi faktor yang sangat penting karena menunjang kegiatan yang ada di perpustakaan (Hasanah dalam Husen & Nursia, 2018). Sedangkan menurut Moenir dalam Nawawi & Puspitowati (2015) mengatakan bahwa fasilitas adalah berbagai peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas pelayanan lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam melaksanakan pekerjaan dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pengguna. Sementara itu, Darmo dalam Ngulandari (2016) memandang fasilitas perpustakaan adalah sejumlah peralatan, perlengkapan perpustakaan atau perabot perpustakaan.

Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan pelanggan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui dan memuaskan pengguna atau pelanggannya dan membuat mereka puas. Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan pelanggan adalah perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu

perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui dan membuat pelanggannya merasa puas. Perpustakaan harus senantiasa meningkatkan kualitas perpustakaan semaksimal mungkin sesuai dengan kebutuhan pengguna atau pelanggannya (Mufliha, 2011). Oleh karena itu, fasilitas perpustakaan harus selalu dikembangkan dan diperhatikan dengan cermat, karena fasilitas merupakan faktor utama dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan perpustakaan.

Mahasiswa sebagai pelanggan ataupun pengguna di perpustakaan sangat membutuhkan berbagai macam pelayanan informasi dan fasilitas yang disediakan oleh pihak perpustakaan dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban terhadap pengerjaan tugas-tugas akademik yang diberikan oleh dosen. Kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan merupakan variabel yang sangat penting yang dapat membuat pelanggan (mahasiswa) puas dengan penggunaan perpustakaan. Apabila pustakawan tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan (mahasiswa) maka sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan tidak akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa). Kinerja pustakawan yang baik tentu sangat diperlukan berbagai macam perpustakaan. Begitu pula pada perpustakaan FKIP Universitas Jambi, pustakawan harus memberikan kinerja yang baik sampai mampu memberikan tingkat kepuasan terhadap pelanggan.

Universitas Jambi merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang memiliki banyak fakultas, salah satunya yaitu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan menyediakan fasilitas pendukung untuk mahasiswanya, salah satunya yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu tempat yang menyediakan layanan yang berisi informasi atau koleksi, baik itu secara ilmiah maupun non ilmiah. Dengan adanya perpustakaan dapat membantu penyebaran informasi dan juga membantu belajar mandiri. Perpustakaan juga dapat membantu seseorang dalam menyelesaikan tugas kampus, penelitian, serta hal-hal lain yang dapat ditemukan di perpustakaan. Adanyanya fungsi perpustakaan tersebut maka harus memiliki kinerja pustakawan yang baik dan fasilitas yang memadai. Perpustakaan yang memiliki kinerja pustakawan yang baik dan fasilitas yang memadai, maka pelanggan (mahasiswa) akan tertarik dan berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan fakta di lapangan, masih ditemukan beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan (mahasiswa) seperti kinerja pustakawan dalam melayani pengguna dinilai kurang memuaskan. Sikap petugas perpustakaan yang kurang ramah (senyum, sapa, salam) pada saat pemberian pelayanan, dalam proses peminjaman dan pengembalian buku. Sementara kecepatan pelayanan, keamanan dan perhatian atau keramahan karyawan juga perlu mendapat perhatian, hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang

berkunjung. Pustakawan bertanggung jawab dan memiliki fungsi penting bagi pelayanan di perpustakaan, karena yang dilihat adalah tentang pelayanan bagaimana sikap untuk melayani pengunjung yaitu mahasiswa sebagai pelanggan. Oleh karena itu setiap petugas pustakawan hendaknya memiliki wawasan yang luas dan aktif untuk meningkatkan pelayanan, karena dengan pelayanan yang baik dari petugas pustakawan mahasiswa akan tertarik dan puas untuk berkunjung di perpustakaan.

Selanjutnya dari segi fasilitas yang ada di perpustakaan FKIP Universitas Jambi, peneliti melihat fasilitas yang sudah bagus dari ruangan yang tertata rapi, bersih, dan pencahayaan yang baik. Namun ada beberapa masalah dari fasilitas di sana yaitu mengenai ketersediaan dan koleksi buku-buku yang ada masih dirasakan sangat kurang, oleh karena itu menimbulkan rasa kekecewaan bagi pengguna perpustakaan dalam mencari buku yang akan dibacanya. Selanjutnya untuk mengakses layanan perpustakaan tersebut dirasakan kurang efektif, karena komputer yang disediakan untuk mencari buku hanya satu sehingga apabila ramai pengunjung perpustakaan yang datang untuk mencari buku maka akan menyebabkan antrian panjang. Kemudian jumlah meja dan kursi yang disediakan masih kurang memadai. Memperhatikan keadaan tersebut, perlu dipahami bahwa fasilitas yang kurang memadai dalam perpustakaan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hal diatas juga didukung oleh Frediyanto dalam Rahayu, Taufik & Irwanto (2020: 161) mengatakan bahwa fasilitas perpustakaan yaitu tentang bagaimana perpustakaan menyediakan koleksi, bahan bacaan dan pustakawan sehingga dapat menumbuhkan suasana yang nyaman dan belajar. Fasilitas perpustakaan yang lengkap maka akan meningkatkan hubungan dengan kepuasan pelanggan (mahasiswa). Dengan fasilitas yang lengkap atau memadai akan membantu kenyamanan pelanggan (mahasiswa) dalam menjalankan tugas. Begitupun sebaliknya jika fasilitas kurang memadai dalam perpustakaan maka minat berkunjung ke perpustakaan akan berkurang sehingga pelanggan akan memilih tempat lain dalam menjalankan tugasnya.

Dari uraian diatas, dapat diasumsikan bahwa perpustakaan FKIP Universitas Jambi masih terdapat ketidakpuasan dan belum sesuai dengan kebutuhan pelanggan (mahasiswa) sehingga dalam upaya peningkatan kinerja pustakawan kepada pelangganya (mahasiswa), perpustakaan perlu mengembangkan koleksinya dalam berbagai ilmu pengetahuan, mengadakan berbagai kajian literature dan informasi untuk kepentingan pelanggan perpustakaan. Maka dari itu pentingnya penelitian ini adalah dengan harapan diketahuinya adanya hubungan antara kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Berdasarkan asumsi tersebut, maka

penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kinerja Pustakawan dan Fasilitas Perpustakaan Dengan Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) penelitian kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan metode yang digunakan menggunakan metode korelasi yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Uji korelasi pada penelitian ini menggunakan korelasi Pearson Product Moment.

Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa FKIP Program studi Administrasi Pendidikan Universitas Jambi angkatan 2017-2018 yang berjumlah 130 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik nonprobability sampling. Pada teknik non probability sampling ini peneliti menggunakan jenis teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2017).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode angket dan dokumentasi. Pada penelitian ini angket merupakan alat pengumpulan data yang utama dengan memberikan pernyataan dari setiap indikator. Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang terdiri dari: 1 = Sangat Tidak Setuju (STS), 2 = Tidak Setuju (TS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS).

Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis korelasi sederhana dan analisis berganda. Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel. Pada penelitian ini analisis korelasi sederhana digunakan untuk menjawab sejauh mana hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan, dan hubungan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan. Sedangkan analisis korelasi berganda digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel bebas atau lebih yang secara bersama-sama dihubungkan dengan variabel terikat, sehingga akhirnya dapat diketahui besarnya sumbang

seluruh variabel bebas yang menjadi objek penelitian terhadap variabel terikatnya. Teknik analisis korelasi menggunakan program SPSS 21.0 for windows

HASIL PENELITIAN

Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh adanya hubungan antara variabel kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai korelasi antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,721 dengan nilai signifikansi 0,000 sehingga nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ atau 0,721

$\geq 0,172$ maka dapat dikatakan signifikan. Karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti nilai signifikansinya lebih kecil dari ketentuan 0,05 yang berarti variabel ini terdapat hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan. Nilai korelasi menunjukkan nilai positif yang menunjukkan nilai interpretasi hubungan pada kategori tinggi antara kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan.

Hubungan Fasilitas Perpustakaan dengan Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh adanya hubungan antara variabel fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai korelasi sebesar 0,535 dengan nilai signifikan 0,000 sehingga $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ atau $0,535 \geq 0,172$ maka dapat dikatakan signifikan. Karena $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti nilai signifikansinya lebih kecil dari ketentuan 0,05 yang berarti variabel ini terdapat hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan. Nilai korelasi menunjukkan nilai positif yang menunjukkan nilai interpretasi hubungan pada kategori sedang antara fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan.

Hubungan Kinerja Pustakawan dan Fasilitas Perpustakaan dengan Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh adanya hubungan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Hal tersebut diperoleh hasil antara variabel kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi, menunjukkan tingkat signifikansinya sebesar 0,000

sehingga terdapat hubungan korelasi anatar variabel kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan sebesar 0,769 yang menunjukkan nilai interpretasi hubungan pada kategori kuat antar kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan.

PEMBAHASAN

Penelitian ini, bertujuan untuk memperdalam pemahaman tentang persepsi pengguna layanan perpustakaan universitas dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan. Hasil survei tampaknya menunjukkan bahwa, meskipun staf akademik menggunakan layanan perpustakaan, persepsi mereka tentang kualitas layanan perpustakaan adalah “rata-rata” (dalam skala 1=rendah hingga 5=tinggi). Namun akademisi menyadari bahwa perpustakaan memiliki dampak positif pada pengajaran, pembelajaran dan penelitian mereka. Indikasi yang baik adalah staf perpustakaan dinilai cukup membantu dan mampu menanamkan kepercayaan pada pengguna perpustakaan. Ini akan mendorong pengguna dan meningkatkan moral staf perpustakaan. Pelayanan yang cepat di perpustakaan utama juga diapresiasi oleh staf akademik, meskipun permintaan pinjaman antar perpustakaan/pengiriman dokumen dinilai rata-rata. Hal ini tentu saja dapat disebabkan oleh sifat memperoleh informasi dari tempat lain, sehingga bergantung pada waktu respon lembaga lain. Harus menjadi perhatian bahwa kesopanan dan pengetahuan staf perpustakaan juga dianggap rata-rata. Studi lebih lanjut harus dilakukan untuk mengidentifikasi kategori staf perpustakaan yang dirujuk – pustakawan profesional, para-profesional atau staf pendukung.

Akses dan kesesuaian sumber daya perpustakaan juga memuaskan di kalangan staf akademik. Hal ini juga terkait dengan persepsi bahwa perpustakaan berdampak pada kerja sivitas akademika. Perpustakaan memang memiliki potensi untuk meningkatkan layanan dan sumber daya untuk mendukung pengajaran, pembelajaran dan penelitian, terutama dalam menyediakan sumber daya elektronik (e-journal, file data, database online, dll.) karena faktor ini mendapat peringkat yang lebih rendah. Jika dosen mempersepsikan perpustakaan berdampak pada pekerjaannya, hal ini selanjutnya akan mempengaruhi mereka untuk memotivasi dan mendorong mahasiswa untuk menggunakan perpustakaan.

Seperti yang diharapkan, pengguna paling tidak puas dengan layanan fotokopi dan ketersediaan komputer dan printer. Ini biasanya keluhan dari para mahasiswa (Zaiton et al., 2003), tetapi tampaknya bahkan staf akademik ingin kemewahan fotokopi dan pencetakan tersedia di perpustakaan. Perpustakaan harus menyelidiki hal ini lebih lanjut dan jika layanan

ini dikelola dengan baik maka kemungkinan penggunaannya akan meningkat dan akan menyebar ke seluruh fakultas di kampus. Perpustakaan UNJA harus siap beradaptasi dengan harapan sivitas akademika dan menghadapi tantangan sarana lain untuk memperoleh informasi-internet atau www. Layanan bernilai tambah dan sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan akademik tidak dapat dikompromikan dengan informasi gratis di Internet, tetapi ada kebutuhan bagi pustakawan untuk membuat ini sadar di kalangan akademisi sehingga perpustakaan menjadi kritis dan nilai perpustakaan dalam organisasi diakui dan dihormati dengan baik.

Implikasi dari hasil ini adalah perpustakaan UNJA harus lebih memperhatikan layanan dukungan pelanggan. Harus ada peningkatan upaya untuk meningkatkan saluran komunikasi antara staf fakultas dan pustakawan untuk membantu dalam pemilihan sumber daya dan pengambilan untuk penggunaan informasi yang efektif. Tingkat kepuasan rata-rata seperti itu terhadap layanan tidak memadai. Meskipun dimensi berwujud biasanya kurang penting dalam banyak penelitian, masih menjadi masalah bagi pelanggan perpustakaan yang mengunjungi perpustakaan untuk menggunakan komputer, printer, dan mesin fotokopi. Reliabilitas merupakan dimensi yang dianggap paling penting namun mendapat nilai rendah dalam penelitian ini. Staf fakultas tidak menganggap perpustakaan dapat menyediakan sumber daya yang dapat diandalkan untuk pengajaran dan penelitian mereka. Perpustakaan mungkin harus merevisi kebijakan pengembangan koleksi saat ini untuk memperbaiki faktor ini. Jam buka perpustakaan mungkin juga memerlukan revisi.

Berdasarkan hasil, dapat disimpulkan bahwa meskipun kualitas layanan perpustakaan dianggap di atas rata-rata, akademisi akan terus menggunakan sumber daya perpustakaan dan bergantung pada staf perpustakaan untuk kebutuhan informasi mereka. Penelitian ini terbatas pada delapan fakultas saja dan memberikan wawasan persepsi staf akademik tentang kualitas layanan. Ada kebutuhan untuk menyelidiki harapan aktual dari staf akademik dan juga bagaimana mereka dapat mempengaruhi penggunaan perpustakaan mahasiswa.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut (1) Terdapat hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Hal tersebut karena dengan kinerja pustakawan yang meningkat maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan (mahasiswa). (2) Terdapat hubungan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Hal tersebut karena fasilitas yang baik dan memadai akan memberikan kontribusi

terhadap kepuasan pelanggan (mahasiswa) di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Fasilitas yang lengkap membuat pelanggan merasa puas karena bisa memilih yang disukainya, sehingga menimbulkan kepuasan tersendiri oleh pelanggan (mahasiswa). (3) Terdapat hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Hal tersebut karena kinerja pustakawan yang baik dan fasilitas yang memadai ternyata mampu meningkatkan kepuasan pelanggan (mahasiswa) di perpustakaan FKIP Universitas Jambi, dengan demikian dapat dikatakan bahwa semakin baik kinerja pustakawan dan ditambah fasilitas yang lengkap, semakin tinggi kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang menggunakan sarana perpustakaan.

REFERENSI

- Asyro, M., Kartikowati, R. S., & Marzuki. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan SMA 1 Pekanbaru. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 8(2), 156-167.
- Fitriyani, E., & Pramusinto, H. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 7(2), 585-595.
- Hasanah, M. N., & Irhandyaningsih, A. (2019). Pengaruh jabatan fungsional terhadap pustakawan di perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 201-210.
- Husen, Z., & Nursia. (2018). Pengaruh kinerja pegawai dan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa di perpustakaan Universitas Khairun Ternate. *Jurnal Manajemen Sinergi*, 5(2), 1-14.
- Melinda, E. (2019). Hubungan Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTS Al-Ikhlas Tanjung Bintang Lampung Selatan. *Skripsi*. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Lampung.
- Muflihah. (2011). Hubungan fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan kota Yogyakarta. *Skripsi*. Fakultas adab dan ilmu budaya.
- Nababan, H. (2009). Manajemen Strategik: Langkah Tepat Peningkatan Kinerja Pustakawan. *Media Pustakawan*, 16(1&2), 6-15.
- Nafiah, I., & Husnah, J. (2015). Analisis Tunjangan Jabatan Fungsional Pustakawan Terhadap Kinerja Pustakawan di UPT Perpustakaan Daerah Provinsi Jambi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(3).
- Nawawi, M., & Puspitowati, P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara Di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, XX(02), 320-334.
- Ngulandari, W. M. (2016). Pengaruh persepsi mahasiswa tentang fasilitas dan pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan pusat UNY. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 5(6), 503-512.

- Noviyanti. (2020). *Faktor Pelayanan Profesional Terhadap Kepuasan Pasien*. Jawa Timur: Qiara Media.
- Pemerintah Indonesia. 2003. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 *Tentang Perpustakaan*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Pengembangan Profesionalisme Pustakawan di PTKIN. *Indonesia Journal of Academic Librarianship*, 3(1), 51-64.
- Rahayu, D. N., Taufik, M., & Irwanto, J. (2020). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Berkunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Lumajang. *Journal of Organization and Business Management*, 2(3), 160-165.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sari, P., & Jamil, B. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota perpustakaan kota Medan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1), 2-3.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, & Suprpto. (2019). Model Evaluasi Kinerja Pustakawan Sebagai Dasar
- Suwarno. (2018). *Perpustakaan & Buku*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tri, A. N. (2010). Pengaruh sikap petugas perpustakaan terhadap minat berkunjung pemustaka di kantor perpustakaan dan arsip. *Undergraduate thesis*. Retrieved from <http://eprints.undip.ac.id/20387/>
- Uliah, I. (2012). Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wirawan, A., & Risfandi. (2018). Pengaruh fasilitas perpustakaan, kinerja pustakawan dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan Politeknik Negeri Batam. *Journal of Applied Business*, 2(1), 20-28.
- Yulianti, Y. (2015). Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru. *Skripsi*. Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Yusrawati. (2016). Evaluasi Kinerja Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Standar PAK dan ISO 11620-1998. *LIBRIA*, 8(1), 143-155.