

ARTIKEL ILMIAH
PENELITIAN PUSTAKAWAN



**EVALUASI KUALITAS LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN ISI
YOGYAKARTA BERDASARKAN PEDOMAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK**

Peneliti :

Agustiawan, S.S., M.IP

NIP. 197907142003121003

**Dibiayai oleh DIPA ISI Yogyakarta tahun 2018
Nomor: DIPA-042.01.2.400980/2018, tanggal 5 Desember 2017
Berdasarkan SK Rektor Nomor: 204/KEP/2018 tanggal 2 Mei 2018
Sesuai Surat Perjanjian Pelaksanaan Kegiatan
Nomor: 2955/IT4/LT/2018 tanggal 25 Mei 2018**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
INSTITUT SENI INDONESIA YOGYAKARTA
LEMBAGA PENELITIAN
NOVEMBER 2018**

EVALUASI KUALITAS LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN ISI YOGYAKARTA BERDASARKAN PEDOMAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Oleh:
Agustiawan, S.S., M.IP

Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat diketahui dengan membandingkan antara layanan yang diterima dengan layanan yang diharapkan. Jika yang menjadi harapan dari pemustaka dapat terpenuhi atau bahkan melebihi dari harapan awalnya maka kepuasan pemustaka dapat terwujud. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui survei kepada 367 responden dengan menggunakan 9 unsur/variabel pengukuran berdasarkan Permenpan RB No.14 Tahun 2017 maka kesimpulan yang diperoleh yaitu mutu pelayanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta bernilai “ C ” dan kinerja unit pelayanan bernilai **kurang baik**. Berdasarkan hasil tersebut maka perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta terutama dalam sarana dan prasarana karena unsur ini mempunyai nilai rata-rata paling rendah. Nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Ada 33 saran yang diberikan pemustaka melalui kuesioner untuk peningkatan layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Dengan persepsi ini maka perlu adanya tindak lanjut terhadap saran dan masukan yang diberikan pemustaka agar layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta dapat lebih baik lagi, informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi serta dengan dukungan sarana prasarana yang memadai pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada pemustaka dan diperoleh citra yang baik terhadap perpustakaan.

Kata kunci : *kepuasan pemustaka, layanan, perpustakaan*

A. Latar Belakang

Kemajuan sebuah lembaga pendidikan tinggi tidak dapat dilepaskan dari keberadaan perpustakaan. Hal ini disebabkan karena perpustakaan merupakan pusat informasi dalam mendukung kegiatan belajar mengajar. Dari perpustakaan, para civitas akademika dapat memperoleh informasi dan literatur yang dibutuhkan dalam kegiatan perkuliahan, apalagi dalam mengembangkan koleksi dan layanan akan berpedoman pada visi dan misi perguruan tinggi tersebut serta berkomitmen dalam mendukung terlaksananya kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi keperluan informasi pengajar dan mahasiswa, menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis,

menyediakan ruangan untuk pemakai, dan menyediakan jasa peminjaman serta menyediakan jasa informasi aktif bagi pemakai (Qalyubi, 2003:11).

Dalam memberikan layanannya maka perpustakaan harus dapat memberikan layanan yang cepat, tepat dan benar. Hal ini perlu diperhatikan karena akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat dirasakan oleh pemustaka jika apa yang menjadi harapan dari pemustaka dapat terpenuhi atau bahkan melebihi dari harapan awalnya, sedangkan kepuasan dari sisi pustakawannya adalah ketika pustakawan dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya baik dalam bentuk pemenuhan kebutuhan informasi, layanan yang humanis maupun sarana yang memadai dalam memberikan layanan pemustaka.

Ada beberapa layanan yang disediakan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta diantaranya: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan tugas akhir dan penelitian, layanan terbitan berkala, layanan koleksi multimedia, layanan internet dan wifi, layanan *scan* dan fotokopi, layanan pendidikan pemakai, layanan keanggotaan, layanan kartu sakti dan kartu JLA. Selain itu untuk mendukung publikasi ilmiah para civitas akademika maka disediakan layanan upload karya ilmiah mahasiswa dan dosen melalui website digilib.isi.ac.id serta perpustakaan bersama dengan BP ISI Yogyakarta menjadi *IT support* jurnal *online* yang ada di ISI Yogyakarta.

Kondisi layanan yang ada di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta saat ini sudah baik apalagi berdasarkan penilaian standar akreditasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional RI dimana UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta mendapatkan nilai A. Selain itu perbaikan dan penambahan sarana dipergustakaan serta penataan layanan sudah dilakukan. Akan tetapi penambahan sarana perpustakaan belum maksimal, hal ini dapat dijumpai ketika para pemustaka yang mengakses informasi di ruang koleksi baik di lantai 1,2, dan 4 ketika masuk ke dalam ruangan koleksi akan terasa panas terlebih pada siang hari. Hal ini dikarenakan tidak adanya AC diruangan tersebut dan hanya tersedia kipas angin yang jauh dari ideal. Untuk mengakses informasi di ruang referensi yang berada di lantai 4 juga akan terasa melelahkan karena harus naik tangga yang cukup tinggi.

Layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta jika ingin terus digunakan dan dihargai pemustaka dan masyarakat penggunaannya maka perlu ada inovasi dan peningkatan

kualitas layanan yang diberikan dengan terus mengevaluasi diri dan penambahan sarana-prasarana yang dibutuhkan para pemustaka sehingga pada akhirnya akan diperoleh citra yang baik terhadap perpustakaan serta dapat memuaskan masyarakat publik sebagai pemustakanya. Di dalam mengevaluasi diri ini akan diperoleh gambaran mengenai kelemahan dan potensi yang ada di perpustakaan yang pada akhirnya kelemahan yang ada akan dapat diperbaiki dan potensi yang ada dapat diberdayakan secara maksimal. Di dalam mengevaluasi layanan perpustakaan dapat dilakukan berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat yang dimaksud disini adalah masyarakat pengguna perpustakaan atau pemustaka. Para pemustaka ini secara resmi menjadi anggota perpustakaan dan menikmati layanan yang ada di perpustakaan. Untuk mengevaluasi layanan perpustakaan ini dilakukan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kegiatan ini perlu dilakukan karena UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta merupakan lembaga pemerintah dan abdi masyarakat yang harus dapat memberikan layanan kepada publik serta mempunyai kewajiban untuk melayani publik/masyarakat pemustakanya secara prima dan memuaskan pemustakanya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana kualitas layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik?

C. Landasan Teori

Di dalam penelitian ini ada beberapa teori sebagai sumber rujukan dalam penelitian yang dapat dijadikan sebagai landasan untuk memahami kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Selain itu dalam memahami kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan tidak dapat dilepaskan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hal ini disebabkan kerangka penelitian dan dalam analisisnya berdasarkan aturan tersebut. Pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan akan mempunyai persepsi tersendiri terhadap layanan di perpustakaan. Melalui Permenpan RB nomor 14 tahun 2017 maka pemustaka akan dianalisis persepsinya terhadap layanan perpustakaan melalui 9 unsur atau variabel sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan akhir mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram alur pemikiran konseptual di bawah ini:



Untuk memahami mengenai kepuasan pemustaka berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik maka dapat ditelaah lebih jauh mengenai beberapa hal berikut:

1. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah pemberian bantuan, fasilitas dan penunjukan untuk mempermudah pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat dan mudah (Tholib, 2006:3). Layanan perpustakaan ini akan menjadi tolak ukur kinerja sebuah perpustakaan karena jika layanan perpustakaan memuaskan maka kinerja perpustakaan akan dianggap baik oleh pemustaka. Dalam memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas maka pustakawan harus dapat mewujudkan layanan yang

melebihi apa yang diharapkan dari pemustaka. Tujuan dari perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka agar bahan pustaka yang ada di perpustakaan yang telah dikumpulkan dan diolah dengan baik dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang ada dapat digunakan juga oleh pemustaka sehingga memberikan manfaat yang besar bagi pemustaka. Dalam memberikan layanannya maka pustakawan harus dapat menciptakan rasa senang kepada pemustaka untuk datang dan memanfaatkan perpustakaan.

Dalam memberikan layanan perpustakaan maka pustakawan harus menyadari mengenai untuk apa layanan diberikan, kepada siapa layanan tersebut diberikan, dalam situasi lingkungan bagaimana layanan perpustakaan tersebut diberikan serta strategi apa yang digunakan dalam memberikan layanan tersebut. Ada 3 aspek utama dalam layanan perpustakaan yang harus diperhatikan yaitu sumber daya manusia, koleksi, dan sarana. Dalam hal sumber daya manusia maka pustakawan sebagai ujung tombak perpustakaan harus mempunyai pengetahuan dan ketrampilan dibidang kepustakawan, komunikatif, serta mempunyai sifat ramah dan menyenangkan. Dalam aspek koleksi maka perpustakaan hendaknya menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan masyarakat penggunaannya baik yang berfungsi untuk menambah ilmu pengetahuan maupun yang bersifat rekreatif/menghibur. Bentuk koleksi di perpustakaan juga bermacam-macam ada bahan tercetak seperti buku, jurnal, majalah, surat kabar dan sebagainya. Selain itu ada yang bahan pustaka yang berbentuk elektronik seperti *compact disk*, *data base*, *journal online* dan sebagainya. Untuk aspek sarana dalam perpustakaan hendaknya tersedia sarana penunjang kelancaran tugas operasional layanan baik berupa ruangan maupun peralatan pendukungnya. Secara umum di perpustakaan terdapat 2 layanan utama yang biasa disediakan terutama perpustakaan di perguruan tinggi yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka sedangkan layanan referensi adalah tindakan/laku pustakawan secara terorganisasi memberikan bantuan jasa kepada pengguna untuk mendapatkan informasi, data dengan menggunakan sumber-sumber referensi untuk keperluan studi, penelitian atau kepentingan lain secara cepat, efisien dan bermanfaat (Tholib, 2006:20).

2. Kepuasan Pemustaka

Persepsi pemustaka (pengguna perpustakaan) terhadap layanan perpustakaan tergantung pada apa yang diterima dan harapan yang ada pada dirinya. Oleh karena itu jika perlakuan yang diterima pemustaka lebih baik ketimbang yang diharapkan maka hal tersebut dianggap merupakan pelayanan yang memuaskan dan bermutu tinggi, jika perlakuan yang diterima pemustaka kurang dari yang diharapkan maka akan disebut sebagai pelayanan yang buruk atau tidak memuaskan (Rahayuningsih, 2015:3). Persepsi pemustaka inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pemustaka. Kepuasan menurut Kotler yang dikutip Rahayuningsih adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (Rahayuningsih, 2015:9). Kepuasan terdiri dari dua macam yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional, merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan. Kepuasan psikologis, merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari suatu produk (menarik gensi/harga diri, menciptakan citra pribadi tertentu) (Yunus, 2010:5).

Kepuasan pemustaka akan menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka menjadi harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pemustaka untuk memberikan kesaksian yang baik tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat dimata pemustaka. Sedangkan dari sisi organisasi, perpustakaan mampu mengetahui bagaimana jalannya proses-proses yang ada, mengetahui sisi mana dari perpustakaan yang harus berubah kearah yang lebih baik, dan mengetahui apakah perubahan yang telah dilakukan perpustakaan sudah mengarah kearah perbaikan yang berkelanjutan (Rahayuningsih, 2015:15-16).

3. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan perlu dilakukan karena akan diketahui aspek-aspek apa saja dari layanan di perpustakaan yang sudah baik/memuaskan dan yang masih kurang baik/belum memuaskan. Kepuasan pemustaka dapat diketahui dengan menanyakan kepada pemustaka mengenai pelayanan yang diberikan melalui survei. Survei kepuasan masyarakat menurut Permenpan RB No. 14 tahun 2017 adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Untuk dapat mengetahui secara detail mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan maka dapat menggunakan pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang terdiri dari 9 unsur yaitu 1. persyaratan, 2. sistem, mekanisme, dan prosedur, 3. waktu penyelesaian, 4. biaya/tarif, 5. produk spesifikasi jenis pelayanan, 6. kompetensi pelaksana, 7. perilaku pelaksana, 8. sarana dan prasarana, 9. penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari hasil survei kepuasan masyarakat menggunakan 9 unsur/indikator tersebut maka hasil yang diharapkan adalah diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik, diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat, diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan

publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah, memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

D. Metode Penelitian

Penelitian mengenai kualitas layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei. Tempat penelitian dilakukan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Dalam penelitian ini penulis menetapkan populasi penelitian ini adalah pemustaka/anggota yang datang ke UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta dan mendapatkan pelayanan di perpustakaan. Dalam penelitian ini menggunakan *sampling insidental*. Populasi penelitian jumlahnya 8.327 orang (data anggota perpustakaan per 7 maret 2018) dan sampel yang digunakan adalah 367 orang. Pengukuran variabel tentang persepsi pemustaka terhadap layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta dilakukan dengan menggunakan ukuran skala *linkert*. Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik maka digunakan pedoman survei berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 dengan 9 variabel. Jenis pertanyaan yang diajukan ini ada 2 tipe yakni tertutup dan terbuka.

Setelah data dari para responden terkumpul maka dilakukan analisis data. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Jika unsur/variabel ada 9 maka 1:9 adalah 0,11. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval

konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut: Data dari kuesioner yang berasal dari setiap responden dimasukkan ke dalam tabel data mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9). Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai mutu pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden.
- b. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (karena ada 9 unsur variabel) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- c. Hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat diperoleh dari jumlah nilai rata-rata tertimbang dikali nilai dasar yaitu 25.

E. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan mengacu pada rekapitulasi perhitungan di kuesioner yang ada mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta, maka secara keseluruhan tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 1
Nilai rata-rata unsur pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,0136
U2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	2,9619
U3	Waktu penyelesaian	2,9046
U4	Biaya/tarif	3,1063
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2,9292
U6	Kompetensi pelaksana	3,0490
U7	Perilaku pelaksana	3,0981

U8	Sarana dan prasarana *	2,5586
U9	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**	3,1172

Keterangan :

U1 s/d U9 : Unsur-unsur pelayanan

NRR : Nilai rata-rata

*) : Nilai terendah

**): Nilai tertinggi

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai rata-rata tertinggi ada pada unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Persepsi pemustaka mengenai penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang ada di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta lebih banyak yang memilih pernyataan dikelola dengan baik. Kondisi di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta pada saat ini adalah bagi pemustaka dalam penyampaian aduan, saran, dan masukan dapat dilakukan melalui email, *website* perpustakaan (<http://lib.isi.ac.id/kontak>), dan dilakukan secara langsung kepada petugas layanan perpustakaan. Petugas yang ada di layanan selalu terbuka terhadap saran dan masukan dari pemustaka yang pada akhirnya akan disampaikan penanggungjawab layanan kepada kepala UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta untuk ditindaklanjuti. Dari email perpustakaan juga sering ada beberapa pertanyaan mengenai layanan perpustakaan dan selalu direspon/dijawab sesuai prosedur layanan yang ada di perpustakaan. Masukan dalam pengembangan koleksi juga dilakukan dengan bekerjasama dengan program studi yang ada di ISI Yogyakarta untuk memberikan saran buku-buku apa saja yang sebaiknya dibeli setiap tahunnya.

Nilai rata-rata terendah ada pada unsur sarana dan prasarana. Persepsi pemustaka terhadap sarana dan prasarana yang ada di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta lebih banyak yang memilih pernyataan kualitas sarana dan prasarana bernilai cukup. Kondisi saat ini di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta sarana berupa pendingin ruangan atau AC di ruang layanan dan ruang koleksi sangat jauh dari harapan pemustaka. Ketika masuk ke perpustakaan akan terasa panas terutama pada siang hari. Suhu udara pada pagi hari jam 8.00 WIB berkisar antara 27,4 derajat celsius ($^{\circ}\text{C}$) dengan kelembaban 69%, sedangkan pada siang hari jam 12.00 WIB berkisar antara 27,8 derajat celsius ($^{\circ}\text{C}$) dengan kelembaban 62%. Untuk tingkat kenyamanan manusia seharusnya berada pada kondisi yang ideal yaitu berkisar antara 25-26.7 $^{\circ}\text{C}$ dengan RH 50%, berdasarkan ketentuan bahwa ruangan

lebih rendah 5-8 °C dari pada luar ruangan (Putri, 2016:205). Lantai 2 di ruang layanan tugas akhir mempunyai sirkulasi udara yang kurang baik karena dibagian kanan kiri ruangan tertutup oleh dinding dan hanya mempunyai beberapa jendela dengan ukuran yang kecil. Ketika naik lantai 4 untuk mengakses layanan koleksi referensi dan terbitan berkala harus naik tangga yang cukup tinggi sehingga akan membuat pemustaka cukup lelah dan ketika masuk dalam ruangan terasa cukup panas sehingga akan semakin melelahkan dalam penelusuran informasi. Dari saran tertulis yang diberikan pemustaka dalam kuesioner juga banyak yang menyarankan untuk menyediakan pendingin ruangan agar nyaman di perpustakaan. Selain kenyamanan bagi pemustaka, penggunaan AC juga akan mendukung kelestarian bahan pustaka baik yang dari bahan kertas maupun koleksi DVD. Penggunaan AC juga akan menjaga kelestarian peralatan elektronik seperti komputer. Sarana dan prasarana yang dibutuhkan pemustaka lainnya adalah penyediaan komputer untuk mengakses informasi diluar perpustakaan. Sebelum tahun 2016 ada beberapa komputer yang dilayankan untuk pemustaka secara gratis dan dapat digunakan secara bergantian. Pemustaka dapat menelusur informasi dari dalam dan luar perpustakaan termasuk mengakses koleksi jurnal online dan *data base online*. Akan tetapi komputer-komputer tersebut saat ini telah rusak dan tidak dapat dipergunakan lagi. Koleksi audio visual dalam bentuk DVD juga telah tersedia, akan tetapi sarana penunjang berupa komputer untuk memutar koleksi audio visual tersebut juga tidak tersedia sehingga saat ini layanan tersebut tidak dapat dilaksanakan. Sarana dan prasarana layanan perpustakaan berupa koleksi buku yang lengkap dan sesuai kebutuhan pemustaka juga perlu ditingkatkan baik jumlah judul maupun eksemplarnya. Dari saran yang diberikan oleh pemustaka melalui kuesioner yang diberikan ternyata banyak koleksi yang dibutuhkan pemustaka tetapi tidak ada diperpustakaan, padahal itu merupakan koleksi untuk mendukung kegiatan belajar mengajar civitas akademika ISI Yogyakarta. Selain itu jumlah eksemplar koleksi yang sering digunakan oleh pemustaka masih kurang sehingga perlu ditambah agar pemustaka tidak kehabisan stock buku atau harus mengantri untuk meminjamnya. Jumlah koleksi yang hanya 1 eksemplar yang ditempatkan di ruang referensi dan tidak dapat dipinjam/dibawa pulang cukup banyak sehingga perlu adanya penambahan jumlah eksemplar agar dapat dipinjam oleh pemustaka.

Unsur layanan yang lainnya mempunyai nilai rata-rata cukup baik diantaranya mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan telah sesuai, prosedur pelayanan mudah, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dinilai cepat, kewajaran biaya/tarif pelayanan dinilai murah, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan telah sesuai, kompetensi/kemampuan petugas yang memberikan pelayanan sudah kompeten, dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dinilai sopan dan ramah.

Dari keseluruhan kuesioner yang dibagikan kepada 367 responden (hasil lengkap data kuesioner di bagian lampiran) kemudian dapat dianalisis berdasarkan 9 unsur yang ada sehingga akan menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang dari 9 unsur/variabel ditetapkan adalah 0,11. Untuk memperoleh hasil nilai SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) pelayanan perpustakaan digunakan pendekatan dengan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

$$SKM = \frac{9.813}{367} \times 0,11 = 2,9412$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25 = \\ 2,9412 \times 25 = 73,5307$$

Nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Tabel. 2
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Dari perhitungan yang ada mengenai nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) adalah **73,5307**. Hasil tersebut kemudian dikomparasi dengan tabel nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Hasil yang diperoleh adalah mutu pelayanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta bernilai “ C ” dan kinerja unit pelayanan bernilai **kurang baik**.

Ada 33 saran yang merupakan hasil rangkuman berbagai saran yang ada untuk meningkatkan layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Saran tersebut disampaikan para pemustaka melalui kuesioner (pertanyaan terbuka) untuk peningkatan layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Saran yang banyak diajukan adalah perlu penambahan AC, komputer, koleksi, dan sebagainya sebagai sarana pendukung pelayanan. Hal ini perlu disegerakan dan direncanakan secara

matang. Pelayanan prima perpustakaan yang berorientasi kepuasan pemustaka perlu diwujudkan sehingga UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta akan semakin maju dan berkembang serta banyak dimanfaatkan oleh masyarakat baik masyarakat civitas akademika ISI Yogyakarta maupun masyarakat secara umum.

F. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti melalui survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 367 responden maka kesimpulan yang diperoleh yaitu mutu pelayanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta bernilai “ C ” dan kinerja unit pelayanan bernilai **kurang baik** sehingga perlu adanya perbaikan dan peningkatan dalam layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta terutama dalam sarana dan prasarana yang ada. Ada beberapa saran yang diberikan pemustaka melalui kuesioner untuk peningkatan layanan di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Dari saran-saran tersebut kemudian diambil intisarinnya sehingga mengerucut dalam 33 butir saran untuk peningkatan layanan perpustakaan dan terpenuhinya informasi yang dibutuhkan pemustaka serta pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada pemustaka.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada maka peneliti memberikan saran kepada pimpinan/kepala UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta yaitu dengan membuat perencanaan lebih baik lagi untuk pengembangan sarana dan prasarana perpustakaan yang berorientasi kebutuhan pemustaka, dalam memberikan layanan perlu adanya inovasi sesuai perkembangan teknologi dan informasi perpustakaan, layanan perpustakaan hendaknya dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat dengan didukung koleksi yang lengkap dan sarana prasarana yang memadai serta dapat terus meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. 2017. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia.
- Putri, Debi Haryndia. "Evaluasi Standar Konsep Perancangan Interior Perpustakaan di Lingkungan Fisik (Studi Kasus di Universitas Ma Chung)". *Record And Library Journal* (Vol. 2, No. 2 Tahun 2016).
- Qalyubi, Syihabuddin, [et.al]. 2003. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*. Yogyakarta: Jurusan Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. *Mengukur kepuasan pemustaka : Menggunakan metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tholib, Ujang dan Maryam. 2006. *Layanan perpustakaan (Bahan diklat pustakawan tingkat ahli alih jalur)*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Yunus. 2010. "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur Tahun 2009". *Media Pustakawan* (Vol. 17, No. 3 Tahun 2010).