
**KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN PUSAT
UNIVERSITAS SLAMET RIYADI SURAKARTA**

Oleh

Farco Siswiyanto Raharjo¹, Qomaruddin², Damayanti Suhita³

Abstract

This research has qualitative descriptive nature to describe how service quality in the Technical Implementation of Central Library in Slamet Riyadi University. Use the interactive analysis. The results showed that service users rate that the quality of service of Central Library in Slamet Riyadi University through several aspects include confidence, reliability, responsiveness, concern, and intangibles.

Key words: *quality, service, library*

.Pendahuluan

Perpustakaan merupakan organisasi publik yang memiliki peran strategis dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa. Perkembangan perpustakaan mencerminkan kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan suatu masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaan tidak terlepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri, termasuk didalamnya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan perpustakaan.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pihak penyedia layanan perpustakaan yang berupaya memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien tetapi masih terdapat rendahnya tingkat kehadiran pengunjung perpustakaan. Selain itu masih banyak terdapat keluhan-keluhan dari pengunjung terhadap bagaimana proses pemberian pelayanan oleh pihak perpustakaan. Terkait permasalahan tersebut akan berpotensi memiliki dampak terhadap kualitas pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Pusat Universitas Slamet Riyadi Surakarta. Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan.

Menurut Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, mengatakan bahwa : ” Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 2005 : 16). Penekanan terhadap definisi pelayanan ini adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam

rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan (Ratminto, 2005:2).

Mengacu pada pengertian kualitas layanan tersebut maka konsep kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Menurut Kotler (1997) berpendapat bahwa “Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan”. Hal ini berarti bahwa kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyediaan jasa, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan.

Dimensi Kualitas Pelayanan digunakan dalam penelitian ini mencakup aspek Keterhandalan (*Reliability*), Responsivitas (*Responsiveness*), Keyakinan (*Confidence*), Kepedulian (*Emphaty*) dan Berwujud (*Tanngibles*).

Tujuan penelitian ini adalah melihat sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh unit penyedia layanan dalam hal ini adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Pusat Universitas Slamet Riyadi Surakarta kepada pengguna layanan yaitu mahasiswa, civitas akademika maupun masyarakat umum. Pelayanan ini dapat dilihat dari prosedur yang digunakan, akses yang

¹ Penulis 1

² Pembimbing I

³ Pembimbing II

diberikan serta bagaimana sikap responsivitas dan tanggung jawab penyedia layanan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Batasan masalah ini menekankan pada kemampuan peneliti untuk mengetahui secara rinci dan detail bagaimana pelayanan yang diberikan.

Metode Penelitian

Penelitian yang digunakan ini adalah penelitian empiris yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Istilah penelitian empiris biasa disebut dengan penelitian lapangan. Data yang diperoleh dalam rangka memenuhi kebutuhan penelitian ini adalah data langsung yang didapatkan dari narasumber sesuai dengan kapasitas yang diperlukan.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2010). Penelitian kualitatif, data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. (Sugiyono, 2010).

Penelitian deskriptif kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Gambaran yang diperoleh secara sistematis dan perolehan fakta-fakta terhadap suatu kejadian biasanya dianalisis, diinterpretasikan serta disajikan sesuai keadaan sebenarnya berdasarkan informasi maupun objek yang diteliti.

Supaya penyusunan penelitian ini dapat mencapai tujuan dan tepat sasaran dengan akurat maka membutuhkan berbagai data dari sumber yang dapat membantu penyusunan penelitian, untuk kemudian diolah dan dianalisis. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Peneliti memilih triangulasi sumber. Hal ini diharapkan bahwa peneliti dapat melakukan pemeriksaan atau peninjauan data yang diperlukan kemudian dibandingkan maupun diuji. Data yang digunakan adalah data primer data sekunder. data primer didapatkan melalui wawancara dan dikemudian hari dianalisis

dan diuji. Data sekunder merupakan data penunjang dalam penelitian, yaitu literatur, data statistik, artikel jurnal maupun sejenisnya.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis interaktif. Model analisis interaktif (Miles dan Huberman, 1984; Sutopo, 2002). Model analisis ini, tiga komponen analisisnya yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

UPT Perpustakaan Universitas Slamet Riyadi (UNISRI) Surakarta secara resmi berdiri bersama dengan lembaga induknya, yaitu Universitas Slamet Riyadi Surakarta pada tanggal 21 Juni tahun 1980. Ketika itu lokasinya masih menempati SPG Kristen Jl. RW. Monginsidi No.40. Surakarta, yang sekarang ini menjadi SMU Kristen Widya Parama Surakarta.

Tahun 1984 perpustakaan pindah ke Kampus induk Universitas Slamet Riyadi Jl. Sumpah Pemuda No. 18 Joglo, Kadipiro, Surakarta menempati ruang kuliah. Karena keberadaan perpustakaan dari waktu ke waktu mengalami perkembangan, juga para pengelola perguruan Tinggi Universitas Slamet Riyadi menyadari bahwa, perpustakaan merupakan aset paling utama dalam upaya pengembangan kehidupan akademis suatu perguruan tinggi, maka sejak tahun 1991 perpustakaan menempati gedung sendiri dengan luas tanah 450 m², luas bangunan 229 m² berlantai dua yang berlokasi di kompleks kampus sampai sekarang.

Kemudian pada Juni 2014 UPT Perpustakaan UNISRI dipindahkan ke gedung baru berlantai tiga, yang berlokasi di barat kompleks Kampus UNISRI, lantai satu digunakan sebagai Pusat Bahasa, lantai dua dan tiga digunakan untuk UPT Perpustakaan.

Penelitian terhadap pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Pusat Universitas Slamet Riyadi Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan diukur dari 5 Aspek yang menjadi ukuran kualitas pelayanan, Aspek tersebut antara lain :

- a. Keterhandalan (*Reliabilitas*). Aspek Keterhandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat serta memuaskan. Selain itu, keterhandalan juga berkaitan dengan penyampaian jasa, prosedur pelayanan dan pemecahan masalah.
- b. Responsivitas (*Responsiveness*). Aspek Responsivitas (*Responsiveness*) berkaitan dengan kesadaran/keinginan petugas layanan bertindak untuk membantu serta memberikan pelayanan secara tepat waktu.
- c. Keyakinan (*Confidence*). Aspek Keyakinan (*Confidence*) merupakan kemampuan petugas layanan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna layanan.
- d. Kepedulian (*Emphaty*). Aspek Kepedulian (*Emphaty*) berkaitan dengan pemberian perlakuan kepada pengguna layanan secara khusus.
- e. Berwujud (*Tengibles*). Aspek Berwujud (*Tengibles*) merupakan fasilitas fisik, perlengkapan, serta sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyedia layanan.

Aspek kehandalan terus diupayakan oleh petugas pelayanan, dalam hal ini antara lain kemampuan petugas menggunakan alat bantu seperti komputer, memberikan bantuan kepada pengguna layanan yang kesulitan mencari letak buku, hingga mempermudah prosedur pelayanan termasuk didalamnya mempermudah prosedur perpanjangan kartu anggota perpustakaan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Dalam observasi dan wawancara memperoleh berbagai tanggapan, utamanya pada pertanyaan yang mengarah pada kepuasan pengguna layanan. Masih ada pengguna layanan yang belum merasa puas terhadap aspek kehandalan (*Realiability*) petugas pelayanan.

Aspek responsivitas antara lain upaya yang dilakukan petugas layanan apabila pengguna layanan mengalami keterlambatan pengembalian buku, tindak lanjut usulan buku yang diajukan pengguna layanan, cepat tanggap petugas pelayanan dalam merespon keluhan pengguna layanan dan pemberian informasi buku baru kepada pengguna layanan. Beragam tanggapan

disampaikan pengguna layanan dan didukung dengan observasi peneliti antara lain pengguna layanan diberitahu melalui pesan singkat (*sms*) apabila terlambat mengembalikan buku. Buku yang diusulkan pengguna layanan tidak segera ditindaklanjuti oleh penyedia layanan. Hingga tidak semua pengguna layanan diberikan informasi tentang buku baru yang sudah direalisasikan.

Aspek keyakinan dilakukan oleh penyedia layanan untuk menimbulkan persepsi positif kepada pengguna layanan. Bahwa petugas layanan memperhatikan penampilan ketika memberi pelayanan kepada pengguna layanan. Selain itu petugas layanan dinilai bersikap ramah ketika memberikan pelayanan kepada pengguna layanan yang sedang mengakses pelayanan perpustakaan.

Aspek kepedulian dilihat melalui beberapa hal antara lain, sikap petugas layanan dalam memperlakukan pengguna layanan, perlakuan yang sama terhadap pengguna layanan, hingga kemampuan petugas layanan dalam memahami kebutuhan pengguna layanan. Dalam wawancara dan observasi diketahui bahwa ada perbedaan perlakuan oleh petugas pelayanan kepada pengguna layanan yang sudah kenal secara langsung dengan petugas dan yang belum kenal secara langsung dengan petugas layanan. Namun demikian petugas layanan berusaha memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

Aspek Berwujud (*Tangibles*) terus mengalami perbaikan Semenjak berpindah ke gedung baru. Fasilitas perpustakaan terus diperhatikan. Baik buku-buku maupun fasilitas penunjang lainnya, seperti ruang diskusi, ruang baca dilantai dua dan tiga, mushola yang lebih luas dari sebelumnya, hingga ruang audio visual. Namun masih ditemukan buku-buku yang pengguna inginkan, tidak atau belum tersedia di perpustakaan. Sistem Informasi Online saat ini disediakan melalui *e-journal*, *sms gateway*, *website*, hingga *social media*.

Penutup

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan petugas layanan, dilakukan berdasarkan 5 indikator kualitas

pelayanan. Indikator tersebut antara lain aspek keterhandalan (*Reliability*), Aspek Responsivitas (*Responsiveness*), Aspek Keyakinan (*Confidence*), Aspek Kepedulian (*Empathy*), dan Berwujud (*Tangibles*).

Daftar Pustaka

- Adi, Heri. (2014). *"Kualitas Pelayanan Perpustakaan Digital Pada Sma Negeri 2 Banda Aceh"*. Universitas Syiah Kuala Aceh
- Ahmad, Jamaluddin, Dr. 2015, *"Metode Penelitian Administrasi Publik"*. Yogyakarta: Gava Media
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- H.B, Sutopo. 2002. *"Metode Penelitian Kualitatif"*. UNS Press. Surakarta
- Istiana, Purwani. 2014. *"Layanan Perpustakaan"*. Yogyakarta: Penerbit Obmbak
- Kotler, Philip. 1994. *"Manajemen Pemasaran"*: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 1997. *"Manajemen Pemasaran"*: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian. Jakarta: Erlangga.
- Laksono Dwi, Budi. (2012). *"Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Pemerintah Provinsi Jawa Timur"*. Skripsi Sarjana. Universitas Bangun Nusantara "Veteran" (UNIVET) Jawa Timur
- Lukman, Sampara, 1999, *"Manajemen Kualitas Pelayanan"*, Jakarta ; STSIA LAN
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *"Manajemen Pemasaran Jasa"*. Edisi Pertama. Salemba Empat: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006. *"Manajemen Pemasaran Jasa"*, edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Maddy, Khairul, 2009, *"Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima"*, Kata Buku, Jakarta.
- Mashalah Khoirul, dan Nusrotul, Hasanah. 2013. *"Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme"*. Sukoharjo: Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Moenir, HAS. 2000. *"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, 2005, *"Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia"*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Natalia, Desi. (2015). *"Kualitas Pelayanan Perpustakaan Kota Padang"*. Diploma Thesis. Universitas Andalas
- Pendit, Lakman Putu. 2007. *"Perpustakaan Digital Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia"*. Jakarta: Sagung Seto
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, *"Manajemen Pelayanan"*, Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2005.
- Saleh, Abdul Rahman. 2010. *"Membangun Perpustakaan Digital"*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sihmustiko Ilham, Winarso (2012). *"Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Perusahaan Air Minum (PDAM) Kota Surakarta"*. Skripsi Sarjana. Universitas Slamet Riyadi Surakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak et.al. 2006. *"Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi"*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. *"Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B"*. Bandung. Alfabeta

Supranto, J. 2001. *“Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan”*. Jakarta: Bumi Aksara.

Yusup, M Farid. 2012. *”Perspektif Manajemen Pengetahuan, Informasi, Komunikasi, Pendidikan dan Perpustakaan”*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Website :

<http://www.sciencedirect.com>

<http://djokoprasety.blogspot.co.id/2012/07/kualitas-pelayanan-perpustakaan.html>

<http://itmamblog.blogspot.co.id/2011/05/kualitas-pelayanan-perpustakaan.html>

<https://tepenr06.wordpress.com/2011/10/30/teknik-pengumpulan-data/>

<http://yuseri.blogspot.co.id/2011/06/peningkatan-mutu-pelayanan-perpustakaan.html>

<http://perpusnas.go.id/magazine/strategi-peningkatan-mutu-pada-perpustakaan-perguruan-tinggi/>

<http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html>

<http://yusfimembaca.blogspot.co.id/2013/01/pelayanan-secara-umum-pelayanan-dapat.html>

<http://globallavebookx.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pelayanan-menurut-ahli.html>

eprints.upnjatim.ac.id/4990/1/file1.pdf

<http://scholar.unand.ac.id/13835/>

http://etd.unsyiah.ac.id/index.php?p=show_detail&id=6162

<https://unisri.ac.id/sejarah-unisri>

<http://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/07/jenis-pelayanan.html>

<http://resthoe.blogspot.co.id/2013/01/jenis-jenis-pelayanan.html>