

## Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra

Syardiansah

Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra

*e-mail:* syar\_di\_ansah@yahoo.com

### Abstrak

*Pelayanan yang baik merupakan faktor utama untuk bisa tetap eksis dalam persaingan yang semakin ketat dewasa ini. Tanpa pelayanan yang baik para pengunjung perpustakaan tidak akan berminat untuk datang dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Penelitian ini dimaksudkan untuk menilai indeks kepuasan pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra terhadap mahasiswa yang ada di Fakultas Ekonomi, sehingga bisa memberikan nilai tambah bagi peningkatan pelayanan yang telah diberikan. Dari hasil pengolahan dan analisis data diperoleh bahwa angka indeks kepuasan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra adalah 69,31 dengan mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan tergolong baik. Namun dari 14 unsur yang menjadi indikator indeks kepuasan pelayanan terdapat 2 indikator dengan predikat kurang baik, yaitu kecepatan pelayanan dan ketepatan jadwal pelaksanaan pelayanan. Oleh karena itu masih dibutuhkan perbaikan terhadap kekurangan dari segi pelayanan tersebut agar dapat memuaskan pengunjung pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.*

**Kata kunci:** Indeks Kepuasan, Pelayanan, Perpustakaan

### PENDAHULUAN

Sesuai UU No. 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, dan kebudayaan. Selain itu, perpustakaan sebagai bagian dari masyarakat dunia ikut serta membangun masyarakat informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Dijelaskan juga pada Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, sumber informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan juga bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Dengan adanya perpustakaan kita bisa semakin mudah mengakses ilmu pengetahuan

dan semakin dekat dengan pengembangan ilmu-ilmu yang baru dan terus berkembang. Namun satu sisi perlu kita tinjau bahwa jika sebuah perpustakaan selengkap apapun tapi pelayanan yang diberikan tidak maksimal ataupun tidak baik, maka efek yang ditimbulkan akan tidak baik pula. Perpustakaan harus memberikan layanan yang prima bagi para pengunjung sehingga dapat menimbulkan kenyamanan dan ketenangan bagi yang berkunjung. Sukses tidaknya pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan bisa kita lihat dari banyaknya pengunjung yang memanfaatkan fasilitas dari perpustakaan tersebut. Ini dikarenakan para pengunjung mendapatkan sesuatu yang diinginkan dan dihargai keberadaan mereka.

Bentuk-bentuk pelayanan ini bisa dilihat dari prosedur pelayanan itu sendiri, kejelasan petugas yang melayani, kecepatan pelayanan, kesopanan pelayanan, keyamanan dan keamanan di perpustakaan bagi para

pengunjung. Dengan adanya hal-hal tersebut bisa dipastikan akan semakin banyak penggunaan fasilitas perpustakaan akan berdatangan untuk memanfaatkan dan menggunakan perpustakaan sebagai salah satu sumber ilmu dan pengetahuan. Oleh karena itu penulis berkeinginan untuk menilai indeks kepuasan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra berdasarkan Kep. Men. PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 dengan menggunakan 14 indikator sebagai unsur penilaian.

### Pelayanan Publik

Lewis dan Gilman (2005) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan

standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan customers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara

jas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung

jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan  
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### Perpustakaan

Dalam arti tradisional, perpustakaan adalah sebuah koleksi buku dan majalah. Walaupun dapat diartikan sebagai koleksi pribadi perseorangan, namun perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, serta dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri. Tetapi, dengan koleksi dan penemuan media baru selain buku untuk menyimpan informasi, banyak perpustakaan kini juga merupakan tempat penyimpanan dan/atau akses ke map, cetak atau hasil seni lainnya, mikrofilm, microfiche, tape audio, CD, LP, tape video dan DVD. Selain itu, perpustakaan juga menyediakan fasilitas umum untuk mengakses gudang data CD-ROM dan internet.

Menurut Sutarno (2006), tujuan Perpustakaan adalah untuk menyediakan fasilitas dan sumber informasi dan menjadi

pusat pembelajaran". Dan perpustakaan ini memiliki beberapa jenis sebagai berikut:

1. Perpustakaan Nasional RI  
Merupakan Perpustakaan Nasional yang berkedudukan di Ibu Kota Negara Indonesia yang mempunyai jangkauan dan ruang lingkup secara Nasional dan merupakan salah satu Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang bertanggung jawab kepada Presiden.
2. Badan Perpustakaan Daerah  
Badan perpustakaan daerah atau lembaga lain yang sejenis adalah yang berkedudukan di tiap provinsi di Indonesia yang mengelola perpustakaan.
3. Perpustakaan Umum  
Perpustakaan umum diibaratkan sebagai Universitas Rakyat atau Universitas Masyarakat, maksudnya adalah bahwa perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum.
4. Perpustakaan Perguruan Tinggi  
Perpustakaan yang berada di Perguruan Tinggi, baik berbentuk Universitas, Akademi, Sekolah Tinggi, ataupun Institut. Keberadaan, tugas dan fungsi perpustakaan tersebut adalah dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan, penelitian/riset dan pengabdian kepada masyarakat.
5. Perpustakaan Sekolah  
Perpustakaan sekolah berada di sekolah, dikelola sekolah, dan berfungsi untuk sarana kegiatan belajar mengajar, penelitian sederhana, menyediakan bahan bacaan, dan tempat rekreasi.
6. Perpustakaan Khusus  
Perpustakaan khusus berada pada lembaga-lembaga pemerintahan dan swasta. Perpustakaan tersebut diadakan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang berkaitan baik langsung maupun tidak langsung dengan instansi induknya.
7. Perpustakaan Lembaga Keagamaan  
Merupakan perpustakaan yang dimiliki dan dikelola oleh lembaga-lembaga keagamaan, misalnya perpustakaan, masjid, gereja.
8. Perpustakaan Internasional  
Perpustakaan Internasional Merupakan perpustakaan internasional yang memiliki koleksi yang menyangkut negara-negara anggota atau negara-negara yang berafiliasi kepada lembaga dunia tersebut. Perpustakaan ini dikelola dan diselenggarakan lembaga internasional.
9. Perpustakaan Kantor Perwakilan Negara-negara Asing  
Merupakan perpustakaan yang dimiliki dan diselenggarakan oleh lembaga/kantor perwakilan Negara masing-masing. Contohnya perpustakaan lembaga kebudayaan amerika dan pusat kebudayaan jepang
10. Perpustakaan Pribadi/Keluarga  
Merupakan perpustakaan yang dimiliki dan dikelola oleh perorangan atau orang-orang tertentu bersama anggota keluarganya.
11. Perpustakaan Digital  
Perpustakaan digital bukan merupakan salah satu jenis perpustakaan yang berdiri sendiri, tetapi merupakan pengembangan dalam system pengelolaan dan layanan perpustakaan.

### **Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 menyusun pedoman umum mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan tersebut merupakan perkembangan dari keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi mengenai prinsip pelayanan. Yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur "*relevant, valid, reliable*". Sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM). Ke 14 unsur tersebut terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
  2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
  3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
  4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
  5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
  6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
  7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
  8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
  9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
  10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
  11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antarbiaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
  12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
  14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
- Adapun maksud, tujuan dan manfaat yang didapat dari penyusunan IKM adalah:
1. Penyusunan IKM terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh aparatur pemerintah.
  2. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit penyelenggara, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public
  3. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan public
  4. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan
  5. Sebagai bahan pentapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan
  6. Mengetahui IKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
  7. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggara pelayanan
  8. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan

### Hipotesis

Berdasarkan uraian latar belakang dan dikaitkan dengan teori-teori dari para ahli serta peraturan dan UU yang berlaku, maka

peneliti dapat mengajukan hipotesis berupa “Indeks Pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra saat ini sudah tergolong baik”

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan angket berupa kuesioner yang berisikan 14 pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan oleh Men. PAN tahun 2004. Dimana bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Sampel diambil melalui responden berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan IKM, dimana Sampel penelitian adalah jumlah unsur ditambah satu dikalikan sepuluh. Rumus penentuan sampel adalah sebagai berikut : Jumlah Responden = (Jumlah unsur +1) X 10

Jadi jumlah responden (sampel) dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden dengan teknik *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Sedangkan *Accidental Sampling* pada penelitian ini adalah pengunjung yang datang ke Perpustakaan Fakultas Ekonomi.

## HASIL ANALISIS

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 150 responden terhadap indeks kepuasan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra bisa dianalisis sebagaimana terlihat pada Tabel 1.

Berdasarkan Tabel 1 dapat dianalisis bahwa unsur kepuasan pelayanan yang pertama berkenaan dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 4 orang, kurang baik 36 orang, baik 80 orang dan sangat baik 30

orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 53,3% responden menjawab baik berkenaan dengan kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang kedua berkenaan dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang, kurang baik 31 orang, baik 105 orang dan sangat baik 11 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 70% responden menjawab baik berkenaan dengan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang ketiga berkenaan dengan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang, kurang baik 57 orang, baik 71 orang dan sangat baik 20 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 47,3% responden menjawab baik berkenaan dengan kejelasan dan kepastian petugas yang melayani pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang keempat berkenaan dengan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 3 orang, kurang baik 68 orang, baik 68 orang dan sangat baik 11 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 45,3% responden menjawab kurang baik atau baik berkenaan dengan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang kelima berkenaan dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 2 orang, kurang baik 39 orang, baik 94 orang dan sangat baik 15 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 62,7% responden menjawab baik berkenaan

dengan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang keenam berkenaan dengan kemampuan petugas dalam

memberikan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik

**Tabel 1. Nilai Per Unsur Pelayanan Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pelayanan**

Indikator	Kategori	Skor	Jumlah Jawaban	Nilai x Jawaban	Nilai Total	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang
Kemudahan Prosedur Pelayanan	A	1	4	4	436	2,907	0,206
	B	2	36	72			
	C	3	80	240			
	D	4	30	120			
Kesesuaian persyaratan pelayanan	A	1	3	3	425	2,833	0,201
	B	2	31	62			
	C	3	105	315			
	D	4	11	44			
Kejelasan dan kepastian petugas	A	1	2	2	409	2,727	0,194
	B	2	57	114			
	C	3	71	213			
	D	4	20	80			
Kedisiplinan petugas	A	1	3	3	387	2,580	0,183
	B	2	68	136			
	C	3	68	204			
	D	4	11	44			
Tanggung jawab petugas	A	1	2	2	422	2,813	0,200
	B	2	39	78			
	C	3	94	282			
	D	4	15	60			
Kemampuan petugas	A	1	0	0	435	2,900	0,206
	B	2	34	68			
	C	3	96	288			
	D	4	20	80			
Kecepatan pelayanan	A	1	13	13	367	2,447	0,174
	B	2	73	146			
	C	3	48	144			
	D	4	16	64			
Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	A	1	4	4	434	2,893	0,205
	B	2	29	58			
	C	3	96	288			
	D	4	21	84			
Kesopanan dan keramahan petugas	A	1	5	5	443	2,953	0,210
	B	2	25	50			
	C	3	92	276			
	D	4	28	112			
Kewajaran biaya pelayanan	A	1	9	9	437	2,913	0,207
	B	2	19	38			
	C	3	98	294			
	D	4	24	96			
Kesesuaian biaya dengan yang ditetapkan	A	1	6	6	411	2,740	0,195
	B	2	60	120			
	C	3	51	153			
	D	4	33	132			
Ketepatan jadwal pelayanan	A	1	22	22	352	2,347	0,167
	B	2	75	150			
	C	3	31	92			
	D	4	22	88			
Kenyamanan unit pelayanan	A	1	5	5	431	2,873	0,204
	B	2	35	70			
	C	3	84	252			
	D	4	26	104			

Kemampuan unit pelayanan	A	1	0	0	468	3,120	0,222
	B	2	14	28			
	C	3	104	312			
	D	4	32	128			

Sumber: data primer diolah, 2017

sebanyak 0 orang, kurang baik 34 orang, baik 96 orang dan sangat baik 20 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 64% responden menjawab baik berkenaan dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang ketujuh berkenaan dengan kecepatan pelayanan yang diberikan petugas pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 13 orang, kurang baik 73 orang, baik 48 orang dan sangat baik 16 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 48,7% responden menjawab kurang baik berkenaan dengan kecepatan pelayanan yang diberikan petugas pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang kedelapan berkenaan dengan keadilan untuk mendapatkan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 4 orang, kurang baik 29 orang, baik 96 orang dan sangat baik 21 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 64% responden menjawab baik berkenaan dengan keadilan untuk mendapatkan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang kesembilan berkenaan dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 5 orang, kurang baik 25 orang, baik 92 orang dan sangat baik 28 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 61,3% responden menjawab baik berkenaan dengan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang kesepuluh berkenaan dengan kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 9 orang, kurang baik 19 orang, baik 98 orang dan sangat baik 24 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 65,3% responden menjawab baik berkenaan dengan kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang kesebelas berkenaan dengan kesesuaian biaya dengan yang ditetapkan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 6 orang, kurang baik 60 orang, baik 51 orang dan sangat baik 33 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 40% responden menjawab kurang baik berkenaan dengan kesesuaian biaya dengan yang ditetapkan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang kedua belas berkenaan dengan ketepatan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 22 orang, kurang baik 75 orang, baik 31 orang dan sangat baik 22 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 50% responden menjawab kurang baik berkenaan dengan ketepatan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Unsur kepuasan pelayanan yang ketiga belas berkenaan dengan kenyamanan lingkungan dalam Perpustakaan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 5 orang, kurang baik 35 orang, baik 84 orang dan sangat baik 26 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 56% responden menjawab baik berkenaan



dengan kenyamanan lingkungan dalam Perpustakaan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Dan unsur kepuasan pelayanan yang keempat belas berkenaan dengan keamanan dalam Perpustakaan pada Perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra dari 150 responden yang menjawab tidak baik sebanyak 0 orang, kurang baik 14 orang, baik 104 orang dan sangat baik 32 orang. Sehingga dapat disimpulkan sebesar 69,3% responden menjawab baik berkenaan dengan keamanan dalam perpustakaan pada perputakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra.

Berdasarkan analisis data tersebut diatas bisa dilihat secara umum responden memberikan jawaban bahwa pelayanan yang diberikan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra tergolong baik. Sehingga dari hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima.

**Pembahasan**

Dari hasil pengolahan data yang telah diperlihatkan pada tabel 1 dihasilkan nilai rata-rata (NRR) per unsur dan NRR tertimbang. NRR per unsur di peroleh dari hasil pembagian nilai total dibagi dengan jumlah responden yang menjawab. Sedangkan NRR tertimbang merupakan hasil dari nilai NRR per unsur di kali dengan 0,071 yang berasal dari hasil bagi jumlah bobot dengan

jumlah unsur. Secara ringkas hasil pengolahan data diperlihatkan pada Tabel 2.

$$IKM = \frac{Jumlah\ total}{Jumlah\ Responden} \times 0,071 \times 25$$

$$IKM = \{(2,907 \times 0,071) + (2,833 \times 0,071) + (2,727 \times 0,071) + (2,580 \times 0,071) + (2,813 \times 0,071) + (2,900 \times 0,071) + (2,447 \times 0,071) + (2,893 \times 0,071) + (2,953 \times 0,071) + (2,913 \times 0,071) + (2,740 \times 0,071) + (2,347 \times 0,071) + (2,873 \times 0,071) + (3,120 \times 0,071)\} \times 25$$

$$= \{(0,206 + 0,201 + 0,194 + 0,183 + 0,200 + 0,206 + 0,174 + 0,205 + 0,210 + 0,207 + 0,195 + 0,167 + 0,204 + 0,222)\} \times 25$$

$$= 69,31$$

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra memiliki mutu pelayanan baik. Dengan kepuasan pelayanan terbesar dirasakan pada unsur pelayanan yang berkenaan dengan keamanan pada unit pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra hanya dengan syarat bahwa terdaftar sebagai mahasiswa

**Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan Per Unsur Pelayanan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	2,907	Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan	2,833	Baik
3	Kejelasan dan kepastian petugas	2,727	Baik
4	Kedisiplinan petugas	2,580	Baik
5	Tanggung jawab petugas	2,813	Baik
6	Kemampuan petugas	2,900	Baik
7	Kecepatan pelayanan	2,447	Kurang Baik
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	2,893	Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas	2,953	Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	2,913	Baik
11	Kesesuaian biaya dengan yang ditetapkan	2,740	Baik
12	Ketepatan jadwal pelayanan	2,347	Kurang Baik
13	Kenyamanan unit pelayanan	2,873	Baik
14	Kemanan unit pelayanan	3,120	Baik

Sumber: data primer diolah, 2017

**Tabel 3. Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	C	Sangat baik

Sumber: data primer diolah, 2017

pada Universitas Samudra khususnya mahasiswa pada Fakultas Ekonomi. Namun demikian ini bukan merupakan hal yang sudah baik semuanya, karena pada dua unsur pelayanan yang lain masih kurang baik yaitu pada unsure pelayanan yang ke tujuh dan dua belas yaitu kecepatan pelayanan dan ketepatan jadwal pelayanan.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil-hasil penelitian yang diperoleh, maka dinyatakan beberapa kesimpulan.

Pertama secara umum jawaban responden menyatakan bahwa pelayanan per unsur penilaian yang diberikan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra sebanyak 12 unsur dengan predikat baik dan 2 unsur kurang baik.

Kedua sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan diperoleh nilai indeks kepuasan pelayanan pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Samudra sebesar 69,31 yang berarti memiliki mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan tergolong baik. Sehingga dengan nilai indeks ini terbukti bahwa hipotesis diterima.

### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep. 2004. **Dasar-dasar Pelayanan Prima**. Jakarta: Elex Media. Komputindo.
- Kasmir. 2006. **Manajemen Perbankan**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Lasa. 2007. **Manajemen Perpustakaan Sekolah**. Yogyakarta: Pinus

Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. **The Ethics Challenge in Public Service: A Problem-Solving Guide**. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. **Manajemen Pelayanan**. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Roth, Gabriel Joseph. 1926. **The Privat Provision of Public Service in Developing Country**, Oxford University Press, Washington DC.

Sugiyono. 2008. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan Kedua belas. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. **Metode Penelitian Pendidikan**. Bandung: Alfabeta.

Sutarno NS. 2006. **Perpustakaan dan Masyarakat**. Jakarta: Sagung Seto.

Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

