

ANALISIS KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PENGGUNA JASA PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS TADULAKO

6

Oleh: Larabeng

ABSTRAK

Studi ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pustakawan (kualitas layanan) dalam melayani pengguna jasa perpustakaan pusat Universitas Tadulako dan mengetahui factor-faktor yang menentukan kualitas layanan pustakawan Universitas Tadulako yang di ukur dari lima variable yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Data di kumpulkan dengan jalan Survey, Wawancara, Observasi, Dokumentasi, dan diolah dan di analisis dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil nya menunjukkan bahwa kualitas layanan pustakawan dalam melayani pelanggan secara keseluruhan belum optimal dengan nilai gap anatar harapan dan kinerja pelayanan pustakawan adalah -0,995, tingkat kepentingan atau harapan pelanggan lebih tinggi dari kinerja pustakawan dalam melayani pelanggan. Hal ini menunjukkan ketidak puasanpuasan pelanggan. Tingkat ketidak puasan pelanggan yang paling tinggi adalah pada variable Assurance dengan nilai final gap -0,231. Untuk itu, pihak manajemen perpustakaan perlu meningkatkan profesionalisme pustakawan dan memperhatikan factor-faktor yang menentukan kualitas layanan.

Kata Kunci: *Jasa, Kinerja, Perpustakaan, Universitas Tadulako*

PENDAHULUAN

Keberadaan sebuah perpustakaan menjadi faktor penentu kemajuan sebuah universitas. Peranan perpustakaan menjadi sangat penting dalam pengembangan sebuah universitas karna beberapa faktor. Pertama, perpustakaan menjadi sumber ilmu pengetahuan. Koleksi berbagai literatur di perpustakaan menjadi bahan rujukan ilmu pengetahuan yang di alami oleh para pelanggan. Kedua, peningkatan dalam penguasaan teori dan pengembangan penalaran. Karna itu, perpustakaan menjadi sangat penting dalam pengembangan kualitas sumber daya manusia dalam mendukung pelaksanaan pembangunan nasional. Kehadiran perpustakaan selalu di dambankan banyak kalangan. Lim Siew Kim (1996) meramalkan akan terjadi perubahan yang besar pada perpustakaan masa depan. Perubahan pertama adalah bahwa pustakawan tidak hanya menjadi penjaga dan perawat buku, tetapi pustakawan masa depan adalah manajer informasi dan pengelolaan pangkalan data. Sehingga mereka dapat mengakses informasi dan data base melalui komputer dan teknologi komunikasi. Informasi dan data yang di dapat tidak sengaja terdapat dalam koleksi perpustakaan yang bersangkutan, akan tetapi juga terdapat dalam pada perpustakaan lain di seluruh dunia. Tjitropranoto (1992) berpendapat bahwa pengguna data dan informasi cenderung meminta data dan infor,asi yang bersifat spesifik dan beragam. Karna itu, ketergantungan antar perpustakaan di seluruh dunia semakin meningkat karna kemampuan perpustakaan untuk berdiri sendiri dalam penyediaan

data dan informasi sangat terbatas. Kerja sama antar perpustakaan dalam jaringan data dan informasi merupakan suatu keharusan, yang harus diimbangi dengan peningkatan kemampuan dan motivasi diri agar perpustakaan dan pustakawan masa depan lebih profesional dalam melayani kepentingan publik.

Untuk dapat memberikan jasa pelayanan ke pustakawan yang profesional kepada pelanggan, maka pustakawan memerlukan pengetahuan dan teknis khusus agar mampu meningkatkan kinerjanya. Keberhasilan tugas dan fungsi suatu perpustakaan sangat tergantung pada aspek kemampuan dan motivasi pustakawannya. Untuk itu, diperlukan pelatihan dan pengembangan khusus di bidang perpustakaan–dokumentasi dan informasi, agar dalam menjalankan tugasnya dapat menjawab dan melayani pelanggan yang memerlukan informasi dan data dalam waktu yang cepat dan tepat.

Selain kualifikasi kemampuan dan motivasi yang baik dalam melaksanakan tugasnya, seorang pustakawan harus bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan. Loyalitas dan dedikasi yang baik pada tugas, jujur dalam melaksanakan tugas serta bersifat empathy dan disiplin dalam melayani pelanggan, agar para pelanggan lebih betah dan lama dalam membaca literatur di perpustakaan. Peningkatan minat baca ini penting dalam rangka mengemban misi universitas agar luaran sarjana universitas memiliki kualitas yang baik dalam masyarakat. Dan ini paling mungkin kalau perpustakaan UNTAD memainkan peranannya dalam mencerdaskan kehidupan dunia kampus, agar dapat menjadi barometer ukuran kemajuan sebuah universitas.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka masalah yang di kaji dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kinerja pustakawan (kualitas layanan) dalam melayani kepentingan pelanggan perpustakaan untad;
2. Faktor-faktor apa yang menentukan kualitas layanan pustakawan di perpustakaan UNTAD

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja Organisasi Pelayanan Publik

Kinerja (Performance) Dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil *atau the degree of accomplishment* (Rue & Byars, 1981 : 375) Atau dengan kata lain kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Bagi banyak kalangan kinerja dapat juga diartikan sebagai prestasi yang dapat dicapai suatu organisasi dalam suatu periode tertentu. Prestasi yang dimaksud adalah efektivitas organisasi dalam melayani kepentingan publik, karena selalu berusaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (Soetopo, 1999). Karena itu yang dibutuhkan disini adalah memenuhi kebutuhan dan berusaha memberikan kepuasan yang maksimal bagi para pelanggan. Untuk mengukur kinerja organisasi publik Levine dkk (1990) mengusulkan tiga konsep yaitu *Responsiveness, Responsibility & akuntability*.

Responsiveness atau sering disebut responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Jadi secara singkat responsivitas merujuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan tingkat kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsibilitas memberi makna apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi yang baik. Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dan karenanya dipandang sesuai dengan kehendak dan keinginan masyarakat. Dari dimensi ini indikator kinerja tidak saja dilihat dari dimensi internal seperti ukuran produktifitas, tetapi juga dilihat dari dimensi eksternal yaitu nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat.

KUALITAS PELAYANAN

Pelayanan memberi makna suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan orang lain. Pengurusan ini di perlukan sebagai upaya untuk melaksanakan sebagai fungsi organisasi, serta berusaha agar para pelanggan organisasi baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal terpenuhi kebutuhannya. Tujuannya adalah berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga dapat melahirkan rasa puas dan dalam penyelenggaraan pelayanannya sesuai dengan standarisasi kualitas yang di tetapkan.

Agar pelayanan jasa perpustakaan dapat memuaskan pelanggannya dan dapat meningkatkan minat baca mereka maka perpustakaan harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang prima. Dan organisasi perpustakaan yang kredibel selalu menetapkan standarisasi pelayanan yang berkualitas dan berusaha mengkomunikasikan standar-standar pelayanan tersebut kepada para pelanggan dan staff. Pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan adalah menciptakan pengalaman-pengalaman positif yang diharapkan pelanggan, dengan memenuhi dan melampaui secara konsisten harapan-harapan mereka

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti berusaha menggambarkan bagaimana kinerja pustakawan (kualitas layanan) dalam pelayanan publik di perpustakaan UNTAD, sedangkan tipe penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah survey Populasi penelitian Semua mahasiswa Universitas Tadulako yang telah menjadi anggota perpustakaan. Berdasarkan data statistik anggota perpustakaan Universitas Tadulako tahun 2004 adalah 6496 Orang. Karena populasi yang begitu besar, maka dilakukan penarikan Sampel sebanyak 99 orang mahasiswa. Selain itu peneliti juga menetapkan informan kunci, yakni Kepala Perpustakaan Untad dan Kepala Sub Bagian Tata usaha, Koordinator Pelayanan, Koordinator Penggandaan, dan Koordinator Pengolahan.

Adapun Teknik Pengumpulan Data yang digunakan yaitu; Wawancara, Observasi, Dokumentasi dan Kuesioner. Data dari penelitian ini dianalisis dengan metode kualitatif yang membandingkan antara layanan yang diharapkan dengan kenyataan sebagai tingkat kepuasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kinerja (Kualitas) Layanan Perpustakaan Untad

Tingkat kepuasan pelanggan perpustakaan Universitas Tadulako merupakan cerminan dari pada kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan di mana layanan tersebut telah memenuhi harapan pelanggan dan memenuhi persyaratan kepuasan, yaitu : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty disertai dengan penerapan system manajemen pelayanan yang baik, informasi pelayanan pustakawan yang memuaskan, system dan procedural yang fleksibel, kesiapan peralatan teknologi yang memadai, pengendalian dan evaluasi serta antisipasi tuntutan pelanggan disertai dengan kualitas sumber daya manusia.

Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja Pustakawan di Tinjau dari Variabel Tangible

Tabel 1. Tanggapan responden terhadap gedung/ruang yang di miliki

Kategori Jawaban Responden	Tanggapan		Prosentase (%)
	Bobot	Frekuensi	
Sangat Baik	5	11	11,11
Baik	4	35	35,35
Cukup	3	51	51,52
Tidak Baik	2	2	2,02
Sangat Tidak Baik	1	-	0,00
Jumlah		99	100,00
Gap			-0,65

Sumber : Hasil olahan data primer, 2005

Berdasarkan tabulasi data di atas pada table 1, menunjukkan bahwa indikator fasilitas fisik berupa gedung/ruang yang dimiliki perpustakaan Universitas Tadulako belum memberikan kepuasan bagi para pembaca atau pengunjung. Hal tersebut juga memberikan daya tarik bagi pengunjung untuk lebih berminat membaca karena didukung oleh fasilitas gedung atau ruang memadai yang lebih kondusif dan *comfortable* bagi para pembaca. Ketidakpuasan para pengunjung perpustakaan yang berkaitan dengan fasilitas gedung dan ruang dapat dilihat dari relative tingginya nilai gap yaitu sebesar - 0,65. Kendatipun nilai total indikator diperolehnya mencapai 352 yang mengindikasikan bahwa bangunan fisik dikategorikan baik, namun harapan para pengguna perpustakaan lebih besar. Dengan demikian, tingkat kepentingan dan kebutuhan pembaca atau pengguna perpustakaan Universitas Tadulako signifikasinya cukup tinggi dalam keinginan membaca mendapatkan gedung/ruang yang nyaman untuk membaca lebih lama.

Tabel 2. Tanggapan responden terhadap peralatan/fasilitas fisik yang dimiliki perpustakaan Untad.

Kategori Jawaban Responden	Tanggapan		Prosentase (%)
	Bobot	Frekuensi	
Sangat Baik	5	4	4,04
Baik	4	23	23,23
Cukup	3	61	61,62
Tidak Baik	2	10	10,10
Sangat Tidak Baik	1	1	1,01
Jumlah		99	100,00
Gap			-0,76

Sumber: Hasil olahan data primer, 2005

Dengan demikian, table di atas menunjukkan bahwa tingkat kesenjangan harapan dan keinginan pengguna perpustakaan terhadap peralatan atau fasilitas fisik dalam indicator tangible yang menunjukkan $-0,76$. Indikator ini termasuk dalam kategori tinggi tingkat ketidakpuasan pengguna/pembaca yang berkenaan dengan peralatan perpustakaan yang tersedia. Peralatan perpustakaan sebagai penilaian pengguna/pembaca meliputi fasilitas kursi, meja, dan penataan buku yang kurang mendukung minat pembaca lebih tertarik untuk sering berkunjung atau memanfaatkan perpustakaan. Persepsi ini memperlihatkan mencapai 316 yang masuk dalam kategori cukup.

Table 3. Tanggapan responden terhadap penampilan pustakawan

Kategori Jawaban Responden	Tanggapan		Prosentase (%)
	Bobot	Frekuensi	
Sangat Baik	5	4	4,04
Baik	4	53	53,54
Cukup	3	39	39,39
Tidak Baik	2	3	0,03
Sangat Tidak Baik	1	-	0,00
Jumlah		99	100,00
Gap			-0,45

Sumber: Hasil olahan data primer, 2005

Dari hasil tabulasi data, pada table 3 menunjukkan bahwa penampilan pustakawan dan tingkat kinerja dalam melayani para pengguna perpustakaan terdapat nilai gap (kesenjangan) dalam kategori baik yaitu mencapai pada nilai $-0,45$ yang menunjukkan tingkat ketidakpuasan pengguna perpustakaan terhadap penampilan atau pelayanan pustakawan didalam melayani para pengguna/pembaca dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Kesenjangan ini disebabkan oleh rendahnya persepsi pengguna/pembaca terhadap penampilan pustakawan perpustakaan Untad yang hanya mencapai 355 yang masuk kategori baik. Dengan demikian betapa pengharapan dan

keinginan pengguna perpustakaan/pembaca terhadap penampilan atau pelayanan pustakawan dalam menunjang kesejukan dan kenyamanan dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan dalam menunjang peningkatan kualitas pengguna perpustakaan.

Tabel 4. Tanggapan responden terhadap usaha dalam mempromosikan perpustakaan Untad

Kategori Jawaban Responden	Tanggapan		Prosentase (%)
	Bobot	Frekuensi	
Sangat Baik	5	6	6,06
Baik	4	17	17,17
Cukup	3	44	44,44
Tidak Baik	2	27	27,27
Sangat Tidak Baik	1	5	5,05
Jumlah		99	100,00
Gap			-0,90

Sumber: Hasil olahan data primer, 2005

Dari hasil tabulasi data, table 4 di atas menunjukkan adanya signifikansiketidakpuasan pengguna perpustakaan/pembaca terhadap kemampuan promosi dalam rangka menarik untuk lebih intensif para pengguna perpustakaan/pembaca dalam mempergunakan perpustakaan sebagai sarana peningkatan kualitas individu. Nilai gap yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah -0,09 artinya kesenjangan antara kemampuan promosi perpustakaan Untad terhadap menarik para pengguna untuk lebih menarik membaca dalam memanfaatkan perpustakaan. Nilai negatif ini dengan indicator skor nilai yang dicapai 289 yang berarti dalam kategori cukup.

Tabel 5. Tanggapan responden terhadap ketepatan waktu pustakawan dalam memberikan pelayanan

Kategori Jawaban Responden	Tanggapan		Prosentase (%)
	Bobot	Frekuensi	
Sangat Baik	5	9	9,09
Baik	4	38	38,38
Cukup	3	45	45,45
Tidak Baik	2	6	6,06
Sangat Tidak Baik	1	1	1,01
Jumlah		99	100,00
Gap			-0,64

Sumber: Hasil olahan data primer, 2005

Dengan tabulasi data primer di atas menunjukkan bahwa terjadinya kesenjangan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan secara tepat waktu dalam memberikan buku-buku yang dihendakinya tergolong tinggi yaitu pada nilai gap -0,64. Artinya harapan konsumen terhadap pelayanan yang tepat waktu jauh dari kenyataan seperti adanya, sedangkan factor pelayanan tepat waktu amat berpengaruh terhadap keinginan dan minat baca para konsumen. Namun, demikian, skor item yang diperoleh dari indicator ini mencapai 345 dalam kategori baik.

KESIMPULAN

Dari analisis diatas maka faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan pustakawan Universitas Tadulako berdasarkan indikator dalam variabel penelitian ini menunjukkan nilai gap antara harapan dan kenyataan (Kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan). Indikator dalam variabel diatas menunjukkan bahwa; (a) Peralatan/fasilitas fisik yang dimiliki, seperti kenyamanan ruang baca dan kelengkapan koleksi buku berdasarkan keinginan pelanggan dengan nilai gap -0,212.; (b) Ketetapan pustakawan dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, kemampuan dalam memecahkan masalah pelanggan dan kemampuan untuk tidak melakukan kesalahan dengan nilai gap -0,227; (c) Kemampuan pustakawan dalam menyediakan sistem temu balik informasi yang efektif dan efisien, pustakawan akan menjawab kebutuhan pelanggan tepat waktu, pustakawan akan memberikan pelayanan dengan segera pada pelanggan, pustakawan selalu bersedia menolong pelanggan dan pustakawan akan menunjukkan kesan simpati dalam menyambut pelanggan dengan nilai gap -,0142; (d) Pustakawan akan menunjukkan kesan simpatik dalam menyambut pelanggan, Perpustakaan akan menanamkan kepercayaan kepada pustakawan, pelanggan akan terkesan dengan transaksi yang mereka lakukan, pustakawan akan bersikap santun terhadap pelanggan, pustakawan akan mempunyai pengetahuan yang memadai dengan nilai gap -0,231; (e) Pustakawan akan memberikan perhatian yang besar kepada pelanggan, pustakawan akan menyediakan waktu yang memadai sesuai dengan kebutuhan pelanggan.pustakawan akan mengetahui minat dan kemampuan pelanggan dan pustakawan akan mengerti kebutuhan pelanggan dengan nilai gap -0,183.

Saran

1. Dari kesimpulan hasil penelitian di atas, maka di bawah ini diajukan saran-saran sebagai berikut :
2. Kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan masih perlu ditingkatkan baik dari segi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Peningkatan ini harus dilakukan dalam beberapa pendekatan yaitu Pendidikan dan Pelatihan.
3. Memberikan rangsangan motivasi kerja yang optimal kepada pustakawan untuk meningkatkan produktivitas kerja mereka. Ini dilakukan dengan pendekatan reward dan punishment agar diharapkan mampu merangsang minat mereka untuk lebih kreatif dalam berprestasi di masa depan
4. Membangun sarana dan prasarana perpustakaan yang lengkap baik secara kuantitas maupun kualitas agar menjadi daya tarik pelanggan untuk mengunjungi perpustakaan.
5. Mengembangkan manajemen perpustakaan yang berbasis kinerja agar menjadi contoh dan teladan bagi staf pustakawan untuk meningkatkan kinerja mereka dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Makalah Disampaikan Pada Seminar Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FISIPOL UGM Yogyakarta, 12 Mei 1995.
- Kim, L. S. 1996. *Strategic Human Resources Development (HRD) For Library Personal-Meeting The Chalenger Of a Competitif Wordl*. In Library In National Development Proceeding of The Tant CONSAL, Kuala Lumpur 21-25 May 1996.
- Lenvine, Ch. H. 1990. *Public Administration Challenges, Choice, Consequences*, Scott Foreman/Little Brown Higher Education:Glenview, Illionis.
- Rue. L. W. & L.L. Byars, 1981. *Management : Theory And Application*. Homewood, II: Richard D. Irwin. INC USA.
- Soetopo, 1999, *Pelayanan Prima. Badan Diklat ADUM*, LAN RI Jakarta.
- Tjitropranoto, Prabowo, 1992. *Penanan Perpustakaan Dalam Pembangunan*, Majalah IPI, Vol. 14/1, Jakarta.
- , 1995, *Profesi Dan jabatan Pustakawan Jurnal Perpustakaan pertanian*. Vol 2, Penerbit Pusat Perpustakaan Pertanian Dan Komunikasi Penelitian Bogor.
- Wolf, J, R, 1988. *Market Of Government, Choosing Berween Impertect Alternatives*, The Mit Press, Cambridge Massachesetts.

Dokumen-Dokumen

- Kepmenpan No. 132 Tahun 2002 Tentang *Jabatan Fungsional Pustakawan Dan Angka Kreditnya*.
- Rencana Strategis UPT Perpustakaan Universitas Tadulako 1998 – 2007 Palu.