

PERPUSTAKAAN

Antara Layanan, Kinerja, dan Harapan Pengguna

Dr. H. Muhammad Tahir, S.Ag., MM



Perpustakaan: Antara Layanan, Kinerja, dan Harapan Pengguna

copyright © Desember 2020

Penulis : Dr. H. Muhammad Tahir, S.Ag, MM
Editor : Rizqi Turama
Dr. Hj. Ity Rukiyah, M.Si
Setting Dan Layout : Armitha Mukhromah
Desain Cover : Nur Sharfina Aprilianti

Hak Penerbitan ada pada © Bening media Publishing 2020
Anggota IKAPI No. 019/SMS/20

Hakcipta © 2020 pada penulis
Isi diluar tanggung jawab percetakan

Ukuran 14,8 cm x 21 cm
Halaman : iv + 98 hlm

Hak cipta dilindungi Undang-undang
Dilarang mengutip, memperbanyak dan menerjemahkan sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Bening media Publishing

Cetakan I, Desember 2020



Jl. Padat Karya
Palembang – Indonesia
Telp. 0823 7200 8910
E-mail : bening.mediapublishing@gmail.com
Website: www.bening-mediapublishing.com

ISBN :

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penyusunan buku ini dapat penulis selesaikan. Salawat dan Salam semoga selalu tercurah kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang senantiasa istiqamah mengikuti jalan dakwahnya hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan buku ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa buku ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Dengan segala kerendahan hati penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam penyusunan dan penyelesaian buku ini terdapat hal-hal yang kurang berkenan. Semoga bantuan dari segala pihak mendapat balasan berkah yang melimpah di sisi Allah SWT dan semoga tulisan ini menjadi bacaan yang bermanfaat bagi penulis berikutnya dan terutama bagi penulis sendiri. Hanya kepada Allah penulis menghaturkan puji dan syukur serta berserah diri. Semoga buku ini menjadi amal jariyah bagi penulis

Samarinda, November 2020

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PERPUSTAKAAN DI ERA DIGITAL.....	1
A. Perpustakaan: Antara Layanan dan Kebutuhan Pengguna	1
BAB II KONSEP PELAYANAN PERPUSTAKAAN	9
A. Kinerja Pegawai	9
B. Kualitas Pelayanan.....	14
C. Perpustakaan	16
D. Peran Perpustakaan	28
E. Model Afektif.....	37
F. Kerangka Konseptual.....	41
BAB III PERPUSTAKAAN STAIN SAMARINDA.....	43
A. Sejarah Singkat.....	43
B. Visi, Misi dan Profil.....	49
C. Mekanisme Pelaksanaan Tugas.....	56
BAB IV PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP KINERJA LAYANAN PERPUSTAKAAN	61
A. Variable Persepsi Anggota Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan	61
1. Variable Tangibles (X4).....	62
2. Variable Reliability (X3).....	67
3. Variable Resposiveness (X3).....	71
4. Variable Emphaty (Xs).....	76
B. Analisis.....	78
C. Pengujian Hipotesis.....	83
D. Pembahasan.....	86
BAB V PENUTUP	91
DAFTAR PUSTAKA.....	94
PROFIL PENULIS.....	97

BAB I

PERPUSTAKAAN DI ERA DIGITAL

A. Perpustakaan: Antara Layanan dan Kebutuhan Pengguna

Upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dan peningkatan kualitas sumber daya manusia semakin mendesak ketika kita memasuki era globalisasi. Penyebabnya adalah era ini penuh dengan perubahan fundamental dalam kehidupan manusia dan persaingan yang semakin ketat. Kualitas sumber daya manusia terutama yang menyangkut penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan suatu keniscayaan bagi setiap bangsa. Kemampuan bersaing suatu negara tidak lagi semata-mata ditentukan oleh keunggulan komparatif yang didasarkan pada pemilikan sumber daya alam dan ketersediaan tenaga kerja murah, tetapi juga ditentukan oleh penguasaan teknologi dan informasi. Di era ini, penyebaran informasi begitu cepat sehingga batas suatu negara, budaya, dan bangsa tidak lagi menjadi hambatan interaksi antarmanusia. Informasi tidak lagi hanya menjadi sumber pengetahuan, tetapi juga alat untuk memecahkan masalah, barang komoditi, dan sarana meningkatkan status sosial. Informasi menjadi kebutuhan utama manusia. Oleh karena itu, penguasaan informasi dipandang sangat penting mengingat informasi pada era globalisasi identik dengan

kekuasaan. Mereka yang memiliki kemampuan menguasai informasi lebih memiliki kekuasaan dalam posisi tawar menawar (*bargaining position*).

Perpustakaan sebagai sumber informasi di era ini memiliki peranan strategis di bidang pengolahan dan penyebaran informasi. Seiring dengan dinamika kehidupan masyarakat yang berlangsung sangat cepat dan sulit diduga, terdapat kecenderungan peningkatan peranan dan pemanfaatan informasi. Perpustakaan harus cepat dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu. Di sisi lain pengelola harus bersikap proaktif dan inovatif sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Perpustakaan diharapkan tidak lagi berorientasi pada pengolahan bahan pustaka, akan tetapi berorientasi pada pemakai. Menurut Widiastuti (1998:1), perpustakaan yang berorientasi pada pemakai akan selalu membuat suatu produk yang *up to date*, sumber daya manusia profesional, serta memberikan pelayanan terbaik untuk pemakainya. Keberhasilan pelayanan perpustakaan secara maksimal banyak dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam memahami kebutuhan para pemakainya karena pengunjung yang datang ke perpustakaan memiliki latar belakang kebutuhan yang beragam. Keanekaragaman kebutuhan tersebut semuanya bermuara pada keinginan mendapatkan pelayanan sebaik mungkin agar dapat menemukan sumber informasi yang diperlukan. Oleh sebab itu, petugas perpustakaan harus memiliki wawasan/pengetahuan luas, bersikap ramah, sabar dan lemah lembut, serta bersikap simpatik kepada pemakai

perpustakaan. Tujuannya tidak lain agar dapat memberikan layanan yang memuaskan mengingat unsur-unsur tersebut menjadi penentu dalam memberikan layanan. Selaras dengan uraian tersebut, Busha dan Harter (1980:256) mengatakan, bahwa kepuasan pemakai dalam mendapatkan layanan perpustakaan banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni kualitas dan jumlah koleksi, cara layanan, tenaga pengelola, dan fasilitas lainnya.

Kepuasan pengguna yang berkunjung ke perpustakaan merupakan masalah penting yang berimplikasi pada optimalisasi penggunaan produk yang disediakan oleh perpustakaan. Meskipun pada kenyataannya, masalah ini cenderung masih kurang mendapatkan perhatian secara proporsional dari pengelola perpustakaan sehingga pelayanan yang diberikan belum dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pengguna yang hadir. Para pengelola mengharapkan agar perpustakaan yang dikelola dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh para pengguna, akan tetapi kurang disertai upaya-upaya yang mendukung ke arah tersebut. Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Samarinda merupakan salah satu Perpustakaan Perguruan Tinggi di Samarinda yang menyediakan jasa layanan informasi ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebudayaan dalam bentuk cetak terutama bahan pustaka yang diperlukan mahasiswa yang sedang menempuh atau akan mengakhiri studi.

Perpustakaan STAIN Samarinda dalam operasional tugasnya tidak jauh beda dengan perpustakaan perguruan

tinggi lainnya. Akan tetapi, upaya memberikan pelayanan terbaik sebagaimana dipersepsikan para anggotanya belum sepenuhnya dibarengi langkah-langkah strategis yang mendukung upaya dimaksud. Akibatnya tidak jarang muncul keluhan dari sebagian anggota yang notabene mengharapkan pelayanan baik. Keluhan itu antara lain menyangkut penataan ruang baca yang belum ideal, klasifikasi bahan pustaka yang belum tertata rapi, katalogisasi yang belum difungsikan, jumlah koleksi bahan pustaka yang belum sebanding dengan kebutuhan anggota, sikap petugas, efektifitas dan efisiensi pelayanan yang masih diabaikan oleh petugas, dan beberapa aspek pelayanan lainnya. Dengan kata lain, kinerja layanan Perpustakaan STAIN Samarinda berdasarkan variabel *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* belum sepenuhnya baik sebagaimana dipersepsikan oleh para anggotanya.

Berdasarkan fenomena tersebut, menjadi penting bagi penulis untuk melihat persepsi anggota perpustakaan terhadap kinerja layanan perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Samarinda. Ini akan mencakup tidak hanya persepsi para anggota perpustakaan, tapi juga kinerja layanan perpustakaan, dan variabel-variabel pelayanan yang dominan memengaruhi kinerja Perpustakaan STAIN Samarinda. Patut digarisbawahi oleh penulis bahwa meskipun yang menjadi topik pembicaraan dalam buku ini adalah Perpustakaan STAIN Samarinda, tidak menutup kemungkinan hasilnya bisa bermanfaat bagi perpustakaan-perpustakaan lain.

Begitu juga sebaliknya, beberapa buku dan riset sebelumnya telah dilakukan dengan objek perpustakaan yang berbeda, tapi cukup berpengaruh terhadap penulisan buku ini. Beberapa di antaranya ada dalam senarai berikut.

1. Retno Noegrahani (2003), dengan judul riset *Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tanjung Laut Bontang*, Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mulawarman Samarinda. Dalam penelitian tersebut disimpulkan: a. Kualitas layanan kesehatan yang diberikan pihak Puskesmas Tanjung Laut dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pasien mencapai kesesuaian 8076, yang berarti kualitas pelayanan kurang memuaskan. b. Kelima faktor, yakni *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, *responsiveness* dan *reliability* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan pasien. c. Faktor *assurance* (keyakinan) terbukti berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pasien.
2. Masdar (2002), dengan judul riset *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan RSUD dr. Abdul Rivai Tanjung Redeb*. Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mulawarman Samarinda. Peneliti menyimpulkan: a. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak RSUD dr. Rivai berdasarkan persepsi pasien rata-rata cukup baik, atau cukup memuaskan pasien dengan tingkat kesesuaian 76,34X. b. Kelima

faktor, yakni *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, *responsiveness* dan *reliability* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang sangat berarti terhadap kepuasan pasien. c. Faktor *assurance* (keyakinan) terbukti berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.

3. Nasrudin Jucha (2001), dengan judul riset *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pemirsa Terhadap Program Siaran LNG TVBontang*. Peneliti menyimpulkan: a. Kelima faktor, yakni *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, *responsiveness* dan *reliability* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemirsa. b. Faktor *emphaty* dalam penelitian tersebut terbukti berpengaruh dominan terhadap kepuasan pasien.
4. Suyitno (2002), dengan judul riset *Persepsi Tingkat Performance Pelayanan dan Tingkat Kepentingan Pelanggan Mayor Kantor Daerah Telekomunikasi (Kandatel) Samarinda*. Program Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Mulawarman Samarinda. Dalam penelitian tersebut disimpulkan: a. Kualitas layanan yang diberikan pihak Kandatel dengan kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan mencapai kesesuaian 89,40, yang berarti kualitas pelayanan sudah baik/memuaskan. b. Kelima faktor, yaitu *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, *responsiveness* dan *reliability* secara bersama-sama memiliki pengaruh

yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. c. Faktor *emphaty* terbukti berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Senarai tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan diperlukan bukan hanya di perpustakaan, melainkan juga tempat-tempat lain. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi topik yang memang perlu dibahas dan diperhatikan. Selain itu, untuk membedahnya secara lebih dalam diperlukan pengetahuan mengenai konsep-konsep yang akan dipaparkan di bab berikutnya.

BAB II

KONSEP PELAYANAN PERPUSTAKAAN



A. Kinerja Pegawai

Kinerja merupakan kecenderungan moral, sikap, dan pandangan hidup seseorang terhadap cara kerja yang dimilikinya, atau kesanggupan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan sikap, pengetahuan dan ketrampilan serta motivasi pegawai (Kast, 1979:67). Kinerja ditandai oleh keinginan untuk menjunjung mutu pekerjaan, keinginan menjaga harga diri dalam melaksanakan pekerjaan, dan keinginan untuk memberikan layanan kepada masyarakat melalui karya profesionalnya (Buchori, 1994: 73).

Berdasarkan uraian tersebut, maka untuk melihat kualitas kinerja seseorang paling tidak harus dilihat dari aspek semangat dan motivasi kerja yang dimilikinya. Semangat kerja merupakan sikap kejiwaan dan perasaan yang menimbulkan kesediaan seseorang untuk berkorban demi tercapainya organisasi (Liang Gie, 1995:90), atau kemauan untuk melaksanakan pekerjaan dengan giat serta penuh antusias sehingga penyelesaian pekerjaan akan lebih cepat dan lebih baik (Hasibuan, 1996:92).

Semangat kerja yang tinggi tergambar pada diri pegawai yang telah merasa baik, bahagia, dan optimis. Sebaliknya, orang-orang atau pegawai yang kelihatan suka

memerintah, menyakitkan hati, kelihatan aneh, merasa dalam kesulitan, dan tidak tenang bekerja, menunjukkan adanya semangat kerja yang rendah (Moekijat, 1985:185). Tinggi rendahnya semangat kerja seorang pegawai tersebut dapat ditelaah melalui beberapa faktor, yakni hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan, terutama di kalangan pimpinan kerja yang sehari-harinya berhubungan dan selalu berhadapan langsung dengan pekerja. Kepuasan para pekerja terhadap tugas dan pekerjaannya karena telah memperoleh tugas yang sesuai dan disukai sepenuhnya.

Terdapat suatu suasana dan iklim kerja yang bersahabat dengan para anggota lainnya dalam organisasi, apalagi bagi mereka yang sehari-harinya banyak berhubungan dengan pekerjaan. Tercapainya tujuan organisasi yang merupakan tujuan bersama juga harus diwujudkan secara bersama-sama. Adanya tingkat kepuasan ekonomi dan kepuasan material lainnya yang memadai sebagai imbalan yang dirasakan adil terhadap jerih payah yang telah diberikan kepada organisasi. Adanya ketenangan jiwa, jaminan kepastian, serta perlindungan terhadap segala sesuatu yang dapat membahayakan diri pribadi dan karier dalam pekerjaan (Zainuri, 1979:62).

Semangat kerja menjadi faktor penting dan perlu mendapatkan perhatian dari pimpinan organisasi karena semangat kerja yang tinggi bagi pegawai akan berdampak positif sebagai berikut: (Muhajir, 1973: 90) Dapat bekerja dengan penuh rasa senang dan puas. Tidak akan pernah merasa jemu dan malas. Mempergunakan waktu kerja hingga habis tanpa terasa. Selalu mematuhi perintah atasan

dengan rasa senang hati. Kemungkinan adanya kerja ekstra selalu diterima oleh pegawai tanpa disertai rasa mengeluh. Sesama pegawai akan timbul sikap saling membantu. Jika terjadi kekurangan/keterbatasan alat-alat, tenaga, dan biaya, pegawai dapat memahami apa adanya. Segala sesuatu dalam hal pekerjaan senantiasa diterima dengan senang hati dan itikad baik. Selain itu, apabila semangat kerja pegawai dapat ditingkatkan oleh pimpinan, akan memberikan pengaruh baik bagi pimpinan, organisasi maupun pegawai, di antaranya:

- a. Terciptanya kemauan yang kuat untuk bekerjasama antarbawahan demi tercapainya tujuan organisasi.
- b. Adanya rasa kesetiaan dan ketaatan para bawahan terhadap organisasi dan pimpinannya.
- c. Munculnya disiplin yang baik, atau kesediaan bekerja sesuai dengan perintah dan aturan.

Selain itu, akan muncul stamina organisasi yang kuat dalam hal pemanfaatan pegawai, terutama pada saat sulit. Adanya minat yang relatif tinggi pada pekerjaan dan organisasi. Adanya inisiatif pegawai yang pantas. Pegawai akan memiliki rasa bangga kepada tugas dan organisasi (Flippo, 1985: 364). Titik akhir sasaran dari penciptaan semangat kerja pegawai antara lain agar tercipta kerja sama yang kuat diantara bawahan, untuk menciptakan rasa kesetiaan dan ketaatan para bawahan terhadap organisasi dan pimpinan, untuk menjamin kelangsungan hidup dan perkembangan suatu organisasi secara wajar, agar para bawahan memiliki disiplin kerja yang berfungsi sebagai pendorong penciptaan produktivitas kerja, adanya inisiatif

pegawai dalam mengembangkan kreativitas kerjanya secara kondusif, adanya rasa kebanggaan pegawai terhadap tugas dan organisasi tanpa rasa jemu dan malas, segala kekurangan dan kerja ekstra akan senantiasa diterima oleh pegawai dengan senang hati, semua bentuk perintah pimpinan akan selalu diterima dan dilaksanakan dengan senang hati, dan adanya minat kerja pegawai yang tinggi pada tugas sehingga menjamin pekerjaan cepat selesai dan berhasil baik.

Semangat kerja yang baik juga akan memberikan beberapa keuntungan bagi suatu organisasi, yakni mencapai misi dan tujuan organisasi secara efektif dan efisien: pekerjaan pada prinsipnya dapat selesai lebih baik dan lebih cepat dengan penghematan tenaga, biaya, dan waktu, dapat menimbulkan rasa kepuasan dan kerelaan hati bagi pegawai dalam bekerja: dan dapat menjadi tolok ukur keberhasilan kerja seorang pemimpin. Selain semangat, etos kerja sangat terkait pula dengan motivasi, yakni kecenderungan dalam diri seseorang yang membangkitkan dan mengarahkan pada suatu tindakan. Dalam *The Encyclopaeda of Management* disebutkan motivasi merupakan kesiapan sistematis yang mampu mendorong seseorang melakukan kegiatan guna meraih tujuan yang diinginkan dan secara tidak langsung mengarah pada pencapaian kebutuhan yang dapat memberi tingkat kepuasan tertentu. Dengan demikian motivasi kerja berarti dorongan untuk melakukan suatu pekerjaan guna mencapai tujuan tertentu baik bersifat ekonomis, fisiologis maupun psikologis, seperti

peningkatan status, kekuasaan, pengakuan yang lebih tinggi bagi setiap individu, dan lebih luas lagi untuk mencapai kesuksesan dari berbagai segi kehidupan.

Robbins, yang mengutip *Hierarki Theory of Maslow*, menyebutkan secara hierarkis kebutuhan manusia yang mendasari motivasi kerja seseorang adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologis (*physiological needs*).
2. Kebutuhan keselamatan dan keamanan (*safety and security needs*).
3. Kebutuhan sosial (*social needs*).
4. Kebutuhan pengakuan/penghargaan (*esteem needs*).
5. Kebutuhan pengembangan diri (*self actualization needs*). (Robbins, 1979: 193).

Proses terjadinya motivasi menunjukkan adanya mekanisme dinamika yang disebabkan beberapa faktor, di antaranya adalah adanya kebutuhan yang sangat mendasar, dan untuk memenuhinya terjadilah suatu dorongan untuk berperilaku. Kebutuhan itu sendiri bermacam-macam tingkatannya, dan manusia tidak akan pernah puas dalam memenuhinya. Proses motivasi akan terus berlangsung sepanjang manusia mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi.

Seiring dengan kebutuhan manusia yang tak pernah berakhir, selama itu pula motivasi kerja diperlukan oleh setiap individu. Motivasi kerja perlu untuk selalu ditumbuh-kembangkan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja pegawai.
Meningkatkan produktivitas kerja pegawai.

Mempertahankan kestabilan pegawai. Mengefektifkan pengadaan pegawai.

2. Meningkatkan kedisiplinan pegawai.
3. Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik.
4. Meningkatkan loyalitas, kreativitas, dan partisipasi pegawai. Meningkatkan tingkat kesejahteraan pegawai.
5. Mempertinggi rasa tanggung jawab pegawai terhadap tugas-tugasnya.
6. Meningkatkan efisiensi penggunaan media/sarana. (Hasibuan: 145).

Dengan demikian, etos kerja yang ditandai oleh semangat dan motivasi kerja tersebut terfokus pada sikap dan perilaku kerja untuk mencapai tujuan tertentu baik bersifat objektif maupun subjektif, tujuan kolektif ataupun individual.

B. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, dan cepat hilang. Ia lebih dapat dirasakan daripada dimiliki. Selain itu, pelanggan dapat berpartisipasi aktif dalam proses penggunaan layanan tersebut (Supranto,1997:227). Menurut Ismani (2001:4), pelayanan lebih merupakan suatu bentuk kesatuan kerja daripada peralatan dan perlengkapan atau sejenisnya yang dilakukan karyawan untuk penyediaan akomodasi dan kegiatan yang diinginkan untuk orang lain. Sedangkan Lukman (2000:6) berpendapat bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan

orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Miftah Thoha (Suwondo, 2001:29) juga memberikan arti pelayanan sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang/kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan kemudahan dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Sedangkan pendapat lain menyebut pelayanan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain (Soetopo,1999:4), atau proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain (Munir, 1992:16).

Pelayanan sebagai kegiatan, memberikan keuntungan atau kepuasan atas barang maupun jasa yang dijual. Pelayanan termasuk kegiatan yang tidak jelas, namun menyediakan kepuasan konsumen sebagaimana pendapat Kotler (Lukman, 2000:8) yang menyatakan, pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam setiap kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari beberapa pendapat tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha membantu pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Kegiatan pelayanan lebih berorientasi pada upaya memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani, sehingga ditempuh langkah-langkah tertentu untuk merealisasikan tujuan yang dimaksud. Kegiatan pelayanan memiliki beberapa unsur, yakni pihak yang memberikan layanan, pihak yang perlu dilayani, proses interaksi dan

komunikasi dalam kegiatan pelayanan, situasi pada saat pelayanan diberikan, dan sesuatu (produk atau jasa) yang dilayankan. Untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani tentunya tidak hanya memberikan pelayanan biasa, namun selalu berusaha memberikan pelayanan yang bermutu.

C. Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu koleksi buku dan bahan pustaka lainnya yang diorganisasikan dan diadministrasikan untuk keperluan membaca, konsultasi, dan studi (Nurhayati,1987:85). Perpustakaan dapat pula diartikan sebagai unit kerja dari suatu badan yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) dan diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya (Ibrahim Bafadal,1992:3). Inti dari tugas perpustakaan sebenarnya terletak pada pelayanan. Dengan demikian pelayanan perpustakaan merupakan suatu usaha membantu para pemakainya dalam penelusuran bahan pustaka dan informasi baik untuk keperluan studi maupun keperluan lainnya.

Perpustakaan secara umum memiliki dua jenis pelayanan, yakni pelayanan teknis dan pelayanan pembaca. Pelayan teknis merupakan pekerjaan perpustakaan dalam mempersiapkan bahan pustaka agar nantinya dapat dipergunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca (Karmidi M.,1993:1). Kegiatan pelayanan teknis di

antaranya adalah pengadaan bahan pustaka, inventarisasi bahan pustaka, klasifikasi bahan pustaka menurut sistem tertentu, katalogisasi bahan pustaka, dan penyusunan buku-buku di rak. Sedangkan pelayanan pembaca adalah kegiatan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pembaca. Itulah sebabnya kegiatan ini menuntut pustakawan agar terampil dalam memberikan pelayanan kepada pembaca. Pelayanan pembaca dalam operasional tugasnya memberikan pelayanan kepada pengunjung/pemakai perpustakaan yang ingin memanfaatkan bahan pustaka yang tersedia. Pelayanan pembaca memiliki beberapa kategori, yaitu:

- a. Pelayanan sirkulasi, yang mengatur peredaran bahan pustaka secara terorganisasi melalui sistem, cara, aturan, dan administrasi yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang diselenggarakan.
- b. Pelayanan referensi, yang membantu para pemakai/pembaca untuk mendapatkan sumber informasi dengan menggunakan sumber-sumber yang dimiliki oleh perpustakaan untuk keperluan studi, penelitian, atau kepentingan lainnya secara cepat, efisien, dan bermanfaat.
- c. Pelayanan informasi merupakan pekerjaan perpustakaan yang bertujuan memberikan bantuan berbagai informasi kepada pemakai baik secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Selanjutnya, kualitas kinerja pelayan perpustakaan terkait dengan karakteristik langsung dari suatu produk,

seperti kinerja (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*ease Of use*) dan estetika (*esthetics*), mengedepankan kemampuan memenuhi keinginan atau kebutuhan penggunaanya.

Menurut Abdul Hakim (2001:41) kualitas layanan dapat pula dimaknai sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan (penerima layanan) dengan kinerja pemberi layanan. Berdasarkan ungkapan tersebut bisa disimpulkan bahwa terdapat dua unsur utama dalam kualitas pelayanan, yakni *expected service* (layanan yang diinginkan) dan *perceived serviced* (layanan yang dirasakan). Menurut Gronroos, et al., dalam Abdul Hakim (2001:41), apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya, jika kualitas layanan yang diterima lebih rendah, maka akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan.

Dalam hal ini Gespersz (Lukman,2000:7) menegaskan masalah kualitas, yang pada dasarnya mengacu pada pengertian pokok, yakni kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan sehingga memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Selain itu, kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Selain beberapa pendapat tersebut di atas, Bound, dkk (1994:43)

mengemukakan pendapatnya, bahwa yang dimaksud dengan kualitas adalah suatu prinsip yang mendorong terwujudnya keunggulan pada setiap produksi, strategi, sistem dan orang. Sementara menurut Uselac (Tjiptono, 2000:4), kualitas bukan hanya mencakup produk barang dan jasa, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas mempunyai beberapa kesamaan, yakni: Pertama, kualitas meliputi usaha-usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kedua, kualitas mencakup produksi barang, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Ketiga, kualitas merupakan kondisi dinamis yang selalu berubah. Dapat dikatakan pula bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Hal ini berarti, bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir suatu produk barang atau jasa pelayanan, akan tetapi juga menyangkut aspek manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan.

Menurut Crosby, dalam Cortada (1993: 7), kualitas adalah sesuai dengan yang disyaratkan atau sesuai dengan kebutuhan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar atau persyaratan yang telah ditentukan. Pendapat senada dikemukakan Monks (1992:348), bahwa kualitas adalah ukuran tentang seberapa dekat kesesuaian barang atau jasa dengan ukuran atau standar yang dispesifikasikan. Standar

itu bisa berkaitan dengan waktu, bahan, kemampuan, reliabilitas atau karakteristik lain yang dapat diukur. Sedangkan menurut Juran (Schuler dan Harris, 1992:21), bahwa kualitas merupakan sesuatu yang cocok untuk penggunaannya. Dengan demikian, sebuah produk barang atau jasa harus memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemakai.

Dari berbagai pendapat tersebut di atas tampak kualitas pelayanan itu menekankan pada pentingnya pemenuhan harapan pelanggan dalam rangka maksimalisasi penggunaan berbagai produk barang atau jasa yang telah dihasilkannya. Oleh karena itu penentu kualitas pelayanan terletak pada persepsi pengguna jasa layanan, bukan penyedia jasa layanan. Kunci utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terletak pada tiga hal sebagai berikut:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
2. Pengembangan data based yang lebih akurat para pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan) dan perubahan kondisi persaingan.
3. Pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.

Di samping itu, dalam menentukan tingkat kualitas layanan yang dilakukan oleh suatu unit atau instansi penyedia jasa layanan juga perlu mengacu pada beberapa kriteria, yakni:

- a. *Tangibles* (tampilan langsung), yang terdiri dasar penampilan fisik bangunan serta sarana dan prasarana yang mendukung, termasuk tempat di mana pelayanan itu diberikan, penampilan petugas saat memberikan pelayanan dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kecakapan atau kemampuan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan, ketepatan waktu dalam pemberian layanan dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), meliputi kemudahan petugas untuk dihubungi dan kesediaannya untuk memberikan dorongan kepada pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan), terdiri dari pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki peetugas sehingga tidak menimbulkan keraguan dan risiko yang mungkin timbul akibat pelayanan yang diberikan.
- e. *Emphaty* (empati), merupakan kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan, meliputi kepedulian atau perhatian dari petugas secara individual terhadap pengguna jasa layanan (Ismail Mohamad, 2002 : 12).

Pendapat lain menyebutkan, bahwa beberapa dimensi yang berkaitan dengan penentuan kualitas pelayanan terdiri dari empat macam sebagai berikut :

- a. *Intangibility*:pelayanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan, dilihat, Adiraba, atau didengar sebelum pelayanan tersebut dinikmati. Oleh karena itu,

pemakai akan memperhatikan tanda-tanda yang dapat memastikan bahwa pelayanan perpustakaan memiliki kualitas yang baik. Pemakai akan menyimpulkan kualitas pelayanan dari tempat (place), orang (people), peralatan (equipment), dan bahan-bahan komunikasi (communication materials) yang mereka amati (Tjiptono, 1998 : 16). Dengan demikian, penyedia jasa layanan perlu memiliki situasi fisik (ruang/gedung) yang bersih, tertata rapi, perlengkapan (misal rak buku, meja, kursi dan lain-lain) dalam kondisi baik dan terpelihara, peralatan canggih (misal komputer), penampilan pegawai yang rapi dan ramah, serta memperhatikan agar tidak nampak antrian yang panjang di meja layanannya.

- b. *Inseparability*: pelayanan biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Interaksi antara pegawai instansi jasa layanan dan pemakainya merupakan unsur penting dalam menghasilkan pelayanan yang baik. Dengan demikian, kunci keberhasilan pelayanan ada pada rekrutmen, kompensasi, pelatihan, dan pengembangan pegawainya. Mengingat hal ini, maka pegawai penyedia jasa layanan perlu dibekali dengan kiat-kiat khusus dalam berkomunikasi, misalnya perlu ditekankan agar setiap pemakai yang datang di perpustakaan harus disapa terlebih dahulu oleh pegawai perpustakaan, dan ditanyakan keperluannya. Begitu juga, perlu dibekali bagaimana cara menjawab suatu permintaan yang

tidak/belum dapat dipenuhi, dan tidak lupa selalu mengucapkan terima kasih setiap selesai melayani pemakai.

- c. *Variability*, pelayanan bersifat sangat variabel, banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana pelayanan tersebut dihasilkan. Menurut Bovee (Tjiptono, 1998 : 17) ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas pelayanan, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja organisasi. Mengingat hal tersebut, maka instansi penyedia jasa layanan perlu memperhatikan kualitas sumber daya manusia tidak hanya terbatas pada pengetahuan dan keterampilannya saja, tetapi terutama pada karakternya atau sikap dalam perilakunya. Keberhasilan suatu pelayanan sangat dipengaruhi oleh orang yang melakukan tindakan pelayanan itu sendiri. Oleh karena itu, pegawai perlu menjalani pelatihan yang mencakup pembentukan sikap suka melayani. Selain itu, perlu dibuat standarisasi kinerja layanan yang dikomunikasikan kepada setiap pegawai. Hal lain yang perlu diadakan adalah memantau kepuasan pemakai melalui sistem saran dan keluhan dengan menyediakan formulir serta kotak saran, mengadakan survei pemakai secara berkala, atau bahkan melakukan studi banding ke tempat lain untuk merasakan perbedaan pelayanannya, sehingga pelayanan yang

kurang baik dapat dideteksi dan diperbaiki sedini mungkin.

- d. *Perishability*: pelayanan tidak dapat disimpan untuk dipergunakan bila diperlukan. Kadang-kadang tidak dapat dihindari situasi dimana tiba-tiba ada begitu banyak pemakai yang datang, padahal semua pegawai sedang sibuk. Hal ini dapat diatasi dengan memotivasi pemakai untuk berperan serta dalam berbagai aktivitas yang dapat dilakukannya sendiri, atau menyediakan fasilitas layanan dimana pemakai dapat memesan informasi yang diperlukan tanpa harus datang ke tempat pelayanan. Bahkan apabila suatu antrian tidak dapat dihindari maka situasi menunggu itu dapat dipernyaman dengan menyediakan bangku-bengku, alat penyedia minuman, musik latar yang menenangkan, dan sebagainya.

Beberapa faktor lain yang turut menentukan kualitas layanan antara lain :

- a. Kinerja (*performance*), yaitu karakteristik operasional pokok dari produk inti (*core product*) yang dikonsumsi oleh konsumen.
- b. Ciri-ciri keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau perlengkapan dari produk yang dihasilkan perusahaan.
- c. Keandalan (*reliability*), yaitu minimalnya tingkat kerusakan pada produk yang digunakan.

- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain produk memenuhi standarstandar kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus dipergunakan.
- f. *Serviceability*, yaitu meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah dirawat, serta mudah penanganan menyikapi keluhan yang kurang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indra.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya. (Tjiptono (1997: 26) Tjiptono juga menambahkan, bahwa kunci utama dalam memberikan kepuasan pada nasabah terletak pada tiga hal, yakni kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan, pengembangan data based yang lebih akurat para pesaing (mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan) dan perubahan kondisi persaingan, dan pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategik.

Kemudian dalam rangka memperbaiki kualitas jasa layanan perlu memperhatikan beberapa faktor sebagai berikut:

- a. Ketepatan waktu pelayanan: hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu proses.

- b. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas (kehandalan) pelayanan bebas kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.
- d. Tanggung jawab berkaitan dengan penerimaan perusahaan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya.
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet dan banyaknya fasilitas pendukung.
- g. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- h. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas, penanganan permintaan khusus.

Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan promosi. Pendukung pelayanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan sebagainya (Gasperz, 1997:18). Beberapa faktor sebagaimana tersebut di atas perlu diperhatikan oleh instansi penyedia jasa layanan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi beberapa standar sebagai berikut: Cepat, untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu

menunggunya terlalu lama. Tepat waktu: orang dapat memenuhi kebutuhannya tepat pada waktunya. Benar, pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan (Soeatminah,1992:62). Mudah dimengerti oleh pengunjung/pemakai maupun petugas sendiri. Efisien dan ekonomis dalam menggunakan peralatan atau bahanbahan pelengkap. Kelambatan yang minimal dalam melayani pemakai (Mudhoffir, 1986:17).

Selain itu pelayanan yang berkualitas perlu dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu, dengan memperhatikan beberapa sifat sebagai berikut:

- a. Sederhana, pelayanan yang diberikan tidak menyulitkan dan prosedurnya tidak bertele-tele serta prosesnya lancar.
- b. Terbuka: penyelenggaraan pelayanan harus disosialisasikan (diumumkan) seluas-luasnya pada masyarakat.
- c. Tepat: arahannya tepat, persis tidak kurang atau lebih, tepat waktu atau tepat dalam memenuhi janjinya.
- d. Lengkap: tersedia apa yang dibutuhkan pelanggan serta adanya dukungan fasilitas pelayanan yang lengkap. Wajar, prosedur penyelenggaraan pelayanan dibuat seperlunya, tidak dibuat-buat sehingga tidak memberatkan pelanggan. Terjangkau, dalam menetapkan retribusinya harus memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat. Aman, pelayanan tersebut harus dapat memberikan keamanan dan kenyamanan disertai dengan adanya kepastian hukum.

- e. Adil: jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan perlakuan secara adil kepada setiap pelanggan
- f. Tepat: arahannya tepat, persis tidak kurang atau lebih, tepat waktu atau tepat dalam memenuhi janjinya.
- g. Lengkap: tersedia apa yang dibutuhkan pelanggan serta adanya dukungan fasilitas pelayanan yang lengkap. Wajar, prosedur penyelenggaraan pelayanan dibuat seperlunya, tidak dibuat-buat sehingga tidak memberatkan pelanggan. Terjangkau, dalam menetapkan retribusinya harus memperhatikan tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat. Aman, pelayanan tersebut harus dapat memberikan keamanan dan kenyamanan disertai dengan adanya kepastian hukum.
- h. Adil: jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan perlakuan secara adil kepada setiap pelanggan (Ismail Mohamad, 2002 : 11-12).

D. Peran Perpustakaan

Peran penting perpustakaan dalam operasional tugasnya adalah memberikan kepuasan kepada para pengunjung, sebagai pihak yang menggunakan jasa layanannya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja (pelayanan) yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 1997:233), atau suatu tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah menikmati sesuatu (Julianto, 2000:34).

Sedangkan menurut Rasimin (Haryanti, 1999 : 16), kepuasan dipandang sebagai reaksi emosional yang kompleks akibat dari adanya dorongan, keinginan, tuntutan, dan harapan-harapan yang berhubungan dengan kenyataan yang dirasakan.

Pembaca/pengunjung perpustakaan dapat diartikan orang atau individu yang masuk ke perpustakaan yang membutuhkan pelayanan, perhatian, dan perlakuan untuk keperluan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pemakai perpustakaan adalah pembaca, peminjam, dan client yang menggunakan jasa pelayanan perpustakaan (Hernon, 1995 : 6). Gasperz (1997: 35) menyebutkan kepuasan pemakai itu sebagai suatu keadaan dimana, kebutuhan, keinginan, dan harapannya dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan Day sebagaimana dikutip Tjiptono (2000 : 89) menyatakan bahwa kepuasan pemakai adalah respons pemakai terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan awal sebelum menerima pelayanan dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah mengkonsumsinya. Produk perpustakaan yang dapat dikonsumsi oleh pemakai jasa layanan perpustakaan adalah berupa informasi baik dalam bentuk bahan pustaka ataupun bentuk informasi lainnya baik cetak maupun elektronik.

Pemenuhan harapan pemakai jasa layanan perpustakaan diperlukan pemahaman terhadap perilaku pemakai, dan ini merupakan pekerjaan yang cukup kompleks, khususnya disebabkan banyaknya variabel yang mempengaruhi dan cenderung saling berinteraksi.

Meskipun demikian, bila hal tersebut dapat dilakukan, maka penyedia jasa layanan akan dapat memberdayakan barang dan jasanya sekaligus memberikan kepuasan secara lebih baik kepada konsumennya.

Berdasarkan paparan tersebut di atas jelaslah bahwa kepuasan anggota perpustakaan/pemakai itu menunjuk pada aspek penerimaan pelayanan berdasarkan harapan mereka. Kepuasan anggota sangat ditentukan oleh tingkat pelayanan yang diterima atau dirasakannya (*received serviced*). Bila layanan yang diterima dipersepsikan baik dan melampaui harapan anggota (*expected serviced*), maka hal tersebut dipandang sebagai pelayanan ideal yang dapat memberi kepuasan pelanggan. Harapan pemakai mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kepuasan pemakai. Adanya harapan pemakai menjadikan perpustakaan berusaha memberikan pelayanan yang berbeda dibanding perpustakaan lain dalam rangka memuaskan pemakainya.

Kepuasan pemakai perpustakaan berkaitan dengan beberapa komponen, yakni: menyangkut perasaan relatif senang atau tidak senang, tujuan yang berbeda antar individu, dan tingkah laku yang diperhatikan dari organisasi (Harsono, 1991 : 26). Dengan demikian, kepuasan bagi setiap orang sifatnya individual. Kepuasan seseorang terhadap sesuatu objek dapat berubah sesuai dengan situasi dan kondisi yang bersangkutan. Oleh karena itu apa yang dianggap saat ini memuaskan bisa jadi dianggap tidak memuaskan dimasa yang akan datang.

Mengukur tingkat kepuasan anggota perpustakaan sebagai pihak yang menerima pelayanan tidak semudah mengukur berat badan/tinggi para pelanggan tersebut. Data yang diperoleh bersifat subyektif, sesuai jawaban para responden, menurut pengalaman mereka dalam menggunakan suatu jenis produk tertentu. Tingkat kepuasan pembaca sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan pembaca telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap jenis perpustakaan, karena hal ini dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. i Kotler,dkk. (Tjiptono, 1995, 39-40) mengidentifikasi 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (customer oriented) perlu memberikan kepuasan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun dikirim via pos), saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain.

b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman dalam pembelian produk tersebut.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan sayogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer lost rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggan.

d. Survei kepuasan pelanggan

Umumnya banyak peneliti mengenai kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan penelitian survey, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap parapelanggannya. Sebagaimana dijelaskan di atas, bahwa metode survey yang

paling banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan.

Metode survey kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara, sebagai mana pendapat Tjiptono (1995: 39-40) sebagai berikut :

- A. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan/ungkapan sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas" (directly reported satisfaction).
- B. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan (derived dissatisfaction).
- C. Responden diminta untuk menuliskan masalah masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan (problem analysis).
- D. Responden dapat diminta untuk merangking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya berbagai elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masingmasing elemen (importance/performance ratings). Teknik ini dikenal pula dengan istilah importance/performance analysis.

Menurut beberapa ahli, sebagaimana dikemukakan Tjiptono (1995:41), kepuasan pengunjung itu sangat ditentukan oleh perbandingan antara kinerja pelayanan yang dipersepsikan dengan kinerja pelayanan yang

diharapkan. Kinerja pelayanan yang memberikan kepuasan itu diperoleh berdasarkan formulasi sebagai berikut :
Kepuasan pelanggan f (expectations, perceived performance). $3 f$ (*customer satisfaction, swiching, barrier, Loyalitas voice*).

Dari persamaan pertama, dapat diketahui ada dua variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu expectation dan perceived performance. Sedangkan model pengukuran kepuasan dan loyalitas dan pelanggan ini dipengaruhi oleh customer satisfaction, switching barrier, dan voice. Oleh karena kepuasan akan menimbulkan loyalitas pelanggan maka loyalitas sebagai variabel endogenous disebabkan oleh suatu kombinasi dari kepuasan, rintangan perpindahan pemasok, dan keluhan. Dalam mengukur kepuasan berdasarkan perspektif psikologi terdapat dua model kepuasan, yakni model kognitif dan model afektif (Tjiptono, 1995: 33). a. Model Kognitif Suatu penilaian pembaca didasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi suatu atribut yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dari atribut yang sebenarnya. Dengan kata lain penilaian tersebut didasarkan pada selisih atau perbedaan antara yang ideal dengan yang aktual. Jika perbedaan tersebut semakin kecil maka besar kemungkinannya pembaca bersangkutan akan mencapai kepuasan. Persepsi individu terhadap kombinasi dari atribut yang ideal tergantung pada daur hidupnya, pengalaman atas produk / jasa, dan harapan serta kebutuhannya. Berdasarkan model ini maka kepuasan

pembaca dapat dicapai dengan dua cara utama, yakni mengubah penawaran perusahaan sehingga sesuai dengan yang ideal, dan meyakinkan pelanggan bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan.

Model kognitif yang sering dijumpai menurut Engel (1994:3), adalah: 1) *The expectancy discon firmation model*. Berdasarkan model ini kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif, yakni harapan pembelian (*prepurchase expectation*) yaitu: keyakinan kinerja yang akan diantisipasi dari suatu produk atau jasa dan disconfirmation, yaitu : perbedaan antara harapan para pembelian dan persepsi purna pembelian. Untuk mengidentifikasi pendekatan konsep harapan para pembeli dibagi menjadi tiga penilai, yakni *Eguitable performance (normative)* yaitu : penilaian normatif yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seseorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa: *Ideal performance*, yaitu tingkat kinerja optimum yang diharapkan oleh seorang konsumen: dan *Expected performance*, yaitu tingkat kinerja yang diperkirakan atau yang paling diharapkan oleh konsumen. Tipe ini yang paling banyak digunakan dalam penelitian kepuasan / ketidakpuasan pelanggan. Penilaian kepuasan/ketidak-puasan berdasarkan *expectacy disconfirmation* mempunyai tiga hasil, yakni positif disconfirmation (bila kinerja melebihi yang diharapkan), *sample disconfirmation* (bila kinerja sama dengan yang diharapkan): *negative disconfirmation* (bila kinerja lebih buruk dari pada yang diharapkan).

Equity theory Menurut teori ekuitasi ini seseorang akan puas bila rasio yang diperolehnya dibandingkan dengan input yang digunakan dirasakan fair atau adil. Dengan kata lain kepuasan terjadi bila konsumen merasakan bahwa rasio hasil terhadap inputnya proporsional terhadap rasio yang sama yang diperoleh oleh orang lain.

Atribution theory Teori ini ada tiga dimensi yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu hasil (outcome), sehingga dapat ditentukan apakah suatu pembelian memuaskan atau tidak memuaskan. Dimensi tersebut meliputi stabilitas atau variabilitas (apakah dimensi penyebabnya sementara atau permanen): locus of causality (apakah penyebabnya berhubungan dengan konsumen (external attribution) atau dengan pemasar (*internal attribution*)). Internal atribusi sering kali dikaitkan dengan kemampuan dan usaha yang dilakukan oleh pemasar, sedangkan eksternal atribusi dihubungkan dengan berbagai faktor seperti : tingkat kesulitan suatu tugas dan faktor keberuntungan (*task difficulty*), Controllability, apakah penyebab tersebut berada dalam kendali kemauannya sendiri ataukah dihambat oleh faktor luar yang tidak dapat dipengaruhi. Bila konsumen merasa bahwa kegagalan suatu produk memenuhi harapannya dikarenakan faktor yang bersifat stabil dan berkaitan dengan pemasarnya, maka ia cenderung berkeyakinan bahwa bila di masa mendatang ia membeli produk yang sama, maka kegagalan tersebut akan terulang kembali. Oleh karena itu ia cenderung memutuskan untuk tidak akan membeli produk itu lagi.

E. Model afektif

Model ini menyatakan, bahwa penilaian pelanggan individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, namun juga berdasarkan kebutuhan subyektif, aspirasi, dan pengalaman. Fokus model ini lebih dititik beratkan pada tingkat aspirasi , perilaku belajar (learning behavior), emosi, perasaan spesifik (apresiasi, kepuasan, keengganan, dan lain-lain) suasana hati (mood) dan lain-lain. Maksud dari fokus model ini adalah agar dapat dijelaskan dandiukur tingkat kepuasan dalam suatu kurun waktu (longitudinal).

Dalam persektif Total @uality Management (TOM), konsep kepuasan pelanggan merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan bisnis yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan secara berkesinambungan atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungannya. Sistem manajemen total kualitas berlandaskan pada usaha mengangkat mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi. Karakteristik utama dari TAM menurut Tjiptono (1995: 38) meliputi:

1. Fokus pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
2. Memilih opsi yang tinggi terhadap kualitas.
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah.
4. Memiliki komitmen jangka panjang.
5. Membutuhkan kerja sama tim (teamwork).

6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan, memberikan kebebasan yang terkendali.
7. Memberikan kebebasan yang terkendali.
8. Memiliki kesatuan tujuan.
9. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Dasar utama dari pendekatan TOM, bahwa kualitas organisasi ditentukan oleh para pelanggan. Dengan demikian prioritas utama dalam jaminan kualitas ialah memiliki piranti yang handal dan absah tentang penilaian pelanggan terhadap perusahaan.

Teknik pengukuran kepuasan pelanggan masih terus mengalami perkembangan, sehingga sampai saat ini belum ada kesepakatan mengenai bagaimana mengukur kepuasan pelanggan. Oleh karena itu terdapat cukup banyak variasi teknik pengukuran tingkat kepuasan, mulai dari yang sangat sederhana hingga yang sangat kompleks. Teknik pengukuran itu sendiri dapat menggunakan berbagai metode statistik, analisis regresi, analisis korelasi, anova, analisis diskriminan, analisis cluster, analisis faktor, analisis konjoin dan lain-lain.

Indeks kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja pelayanan dapat diperoleh dengan menggunakan penilaian dengan skala, misalnya skala dari 1 (satu) sampai 5 (lima), yaitu dari tidak puas, kurang puas, cukup puas, puas sampai sangat puas. Penilaian bisa dilakukan terhadap jasa layanan tertentu dan dapat pula terhadap perusahaan tertentu. Bila terdapat beberapa produk atau perusahaan alternatif,

maka dapat digunakan tehnik lain berupa peringkat ordinal dari obyek penelitian, yaitu dari sangat puas hingga sangat tidak puas.

Dengan demikian menaikkan kinerja petugas layanan berarti meningkatkan kepuasan pembaca dan untuk menaikkan kinerja petugas, pihak perpustakaan perlu memahami kinerja yang diinginkan dari sudut pandang pembaca/pengunjung. Kebutuhan pembaca harus pula dipahami dan untuk itu diperlukan analisis yang sama, seperti analisis nilai pembaca. Kepuasan pembaca ditentukan oleh interaksi antara pihak pemberi pelayanan dengan pihak yang dilayani (pembaca). Setiap pembaca memiliki ekspektasi (harapan) yang berbeda-beda terhadap layanan yang diinginkan. Bila instansi penyedia jasa layanan dapat memberikan pelayanan sebagaimana harapan setiap pembaca, maka mereka akan memperoleh kepuasan, bahkan dipersepsikan ideal jika melampaui harapannya. Sebaliknya, jika layanan yang diterima pembaca tidak sesuai harapannya karena tidak didukung oleh berbagai faktor, maka ketidakpuasan tentu akan dirasakan pembaca. Dengan demikian tingkat kepuasan pembaca memiliki keterkaitan erat dengan faktor-faktor pelayanan yang diterima atau dirasakannya. Berdasarkan uraian tentang faktor-faktor pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan pembaca, maka beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan, keadaan lingkungan sekitarnya adalah

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Faktor ini akan mempengaruhi penilaian dan kepuasan pembaca. Hal ini dapat terjadi karena pembaca dalam menentukan suatu layanan perpustakaan yang pertama akan mereka lihat adalah wujud/bentuk nyata dari penampilan lingkungan perpustakaan itu sendiri.

- b. Kebersihan ruang/gedung, peralatan dengan teknologi yang mutakhir, produk yang dimiliki dan penampilan pegawai yang rapi akan memberikan kesan yang menyenangkan sehingga nasabah akan puas.
- c. Kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan terpercaya. Kemampuan petugas perpustakaan dalam menepati janji dengan pemakai, serta kemampuan memberikan pelayanan yang baik bagi semua pembaca/anggota tanpa kesalahan akan menimbulkan persepsi yang positif terhadap pelayanan perpustakaan.
- d. Keinginan petugas perpustakaan untuk membantu pembaca/anggota dan memberikan pelayanan dengan cepat (responsif) kepada mereka. Membiarkan pembaca menunggu lama tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, sedangkan kesediaan untuk membantu mengatasi masalah yang timbul secara profesional akan memberikan persepsi positif terhadap pihak perpustakaan.
- e. Pengetahuan dan kemampuan petugas perpustakaan serta keramahan mereka dalam melaksanakan tugas yang dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga

menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pembaca. Ini merupakan bentuk pelayanan langsung, artinya interaksi antara petugas perpustakaan dengan pembaca merupakan penentu kepuasan pembaca.

- f. Kemudahan para petugas perpustakaan dalam membangun hubungan dan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan pembaca/anggota.

F. Kerangka Konseptual

Dari beberapa konsep yang telah dijabarkan, diperoleh gambaran bahwa kualitas kinerja pelayanan perpustakaan itu sangat ditentukan oleh persepsi anggota sebagai pihak yang menerima pelayanan. Sedangkan kualitas kinerja layanan dipengaruhi oleh faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

BAB III

PERPUSTAKAAN STAIN SAMARINDA

A. Sejarah Singkat.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Samarinda sebagai perpustakaan perguruan tinggi eksistensinya tidak terlepas dari aspek historis institusi STAIN Samarinda yang merupakan peleburan fakultas cabang. Peleburan tersebut didasarkan pada respon logis dari tuntutan pengembangan kelembagaan pendidikan tinggi Islam di Indonesia.

Lahirnya STAIN Samarinda melalui proses panjang yang dimulai dari adanya gagasan untuk mendirikan Perguruan Tinggi Islam di Kalimantan Timur dan dipelopori oleh beberapa tokoh yang tergabung dalam organisasi Islam. Keinginan mendasar dan mendesak tersebut diawali oleh suatu kesepakatan mengutus Ny. Hj. Hamdiah Hassan selaku ketua Yayasan Pendidikan dan Kesejahteraan Wanita Islam Kaltim untuk menyampaikan dan memperjuangkan aspirasi dan hasrat umat Islam dimaksud kepada pihak yang berwenang di Jakarta. Akhirnya pada bulan Oktober 1962, di Cipayung didampingi oleh seorang mahasiswa IAIN Sunan Kalijaga asal Kaltim (Yusran Jafar), Hj. Hamdiah Hassan berupaya menyalurkan hasrat dan keinginan mendirikan Perguruan

Tinggi Islam dengan pihak Biro Perguruan Tinggi Agama Departemen Agama RI.

Pembicaraan pada waktu itu cukup mendapat sambutan dan ditindak lanjuti dengan pembicaraan berikutnya secara khusus antara Biro Perguruan Tinggi Agama Departemen Agama RI, Rektor IAIN Sunan Kalijaga dan utusan daerah Kalimantan Timur.

Pertemuan ini menghasilkan beberapa kesepakatan yang dituangkan dalam bentuk surat dari pihak Biro Perguruan Tinggi Agama Departemen Agama RI, tertanggal 14 Nopember 1962 Nomor: P.1/12526/62. Melalui surat tersebut, langkah dan upaya persiapan pendirian SPIAIN di koordinir oleh Yayasan Pendidikan dan Kesejahteraan Wanita Islam Kaltim. Akhirnya pada tanggal 18 Agustus 1963, oleh Gubemur KDH. TK. I Kalimantan Timur, diresmikanlah berdirinya Sekolah Persiapan Institut Agama Islam Kalimantan Timur, yang pengelolaannya dipercayakan kepada tim (Presidium) yang terdiri dari 5 orang dan diketuai oleh Syahidin, BA. Selanjutnya dengan membawa beberapa surat dukungan dari Sekolah Normal Islam, PGAN 6 tahun, dan Sekolah Muslimat Samarinda, tim melaporkan pendirian SPIAIN kepada Biro Perguruan Tinggi Agama Departemen Agama RI melalui surat No. 17/Lap/1963 tertanggal 19 Agustus 1963 dan mendapat sambutan positif dari pihak Departemen Agama RI.

Segera sekembalinya dari Jakarta diadakan rapat pada tanggal 19 Oktober 1963 yang dipimpin oleh H. Ahmad Yusuf, dengan kesimpulan antara lain menyangkut pembentukan panitia penegerian SPIAI Kaltim dan

persiapan pendirian Fakultas Tarbiyah IAI Kaitim. Akhirnya pada tanggal 17 September 1964 diresmikanlah penegerian SPIAIN Kaitim oleh Dr. H.A. Mukti Ali, MA atas nama Menteri Agama RI, yang pengelolaannya dipercayakan kepada IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk selanjutnya induk pengelolaan SPIAIN dipindahkan ke IAIN Antasari dan terakhir ke IAIN Sunan Ampel. (sekitar bulan Juli 1967). Pada tahun 1976 secara resmi SPIAIN Sunan Ampel Samarinda dilebur menjadi Madrasah Aliyah Negeri (MAN | sekarang).

Bersamaan dengan usaha penegerian SPIAI, timbul gagasan untuk mendirikan Fakultas Islam swasta yang secara resmi dibuka sesuai Surat Keputusan Panitia Pembukaan Fakultas Tarbiyah IAI Kaitim, Nomor: 25/PN/1964 tanggal 17 September 1964. Pimpinan Fakultas waktu itu dipercayakan kepada Letkol Ngadio.

Kuliah perdana dilaksanakan pada tanggal 6 Oktober 1964. Setelah berjalan selama 1 tahun, panitia menyampaikan laporan tentang perkembangan dan persiapan penegerian Fakultas Tarbiyah IAI Kaitim kepada Biro Perguruan Tinggi Agama Departemen Agama RI. Setelah melalui perjuangan akhirnya terbit Nota Persetujuan dari pihak Biro Perguruan Tinggi Agama Depag. RI, yang menyatakan pada prinsipnya Direktorat Perguruan Tinggi Agama Departemen Agama RI menyetujui penegerian Fakultas Tarbiyah IAI.

Disamping mendapat persetujuan dari pihak Direktorat, panitia juga memperoleh persetujuan dari Rektor IAIN Sunan Kalijaga yang dituangkan dalam surat

Nomor : 435/BR/A/65 tertanggal 27 Oktober 1965 dengan saran antara lain agar panitia membina kerja sama dengan Pemda Tk. I dan segera membentuk Yayasan Badan Wakaf untuk menanggulangi keperluan finansial selanjutnya.

Memperhatikan surat Rektor IAIN Sunan Kalijaga tersebut di atas, maka dibentuklah Yayasan Badan Wakaf Fakultas Tarbiyah pada bulan Nopember 1965 dengan menempatkan A. Muis Hasan (Gubernur Kaltim) sebagai Ketua Umum. Selanjutnya pada tanggal 1 April 1966 Yayasan Badan Wakaf mengadakan penyempurnaan kepengurusan, meskipun tetap mempertahankan A. Muis Hasan sebagai Ketua Umum.

Setelah berjalan beberapa bulan ternyata Hamri Has, BA mendapat panggilan tugas belajar ke IAIN Sunan Ampel di Malang. Dan oleh panitia penerangan diangkatlah H.A. Sani Karim sebagai Pimpinan Fakultas yang baru sesuai dengan SK No. 024/PP/Kab.a/68 tertanggal 1 Januari 1968.

Sementara itu di dalam tubuh yayasan pun terjadi perubahan yang merupakan hasil keputusan rapat pengurus pada tanggal 16 Juni 1968. Untuk periode ini Ketua Umum Yayasan dipercayakan kepada H.A P. Aflous dan Syahidin, BA sebagai Sekretaris Umum.

Keinginan untuk menegerikan Fakultas Tarbiyah IAI Kaitim terus memotivasi panitia untuk melakukan berbagai pendekatan, dan akhirnya melalui SK. Rektor IAIN Sunan Ampel tanggal 8 Juli 1968 Nomor: 1301/k/24 B/D/RcISA/1968 diperoleh informasi bahwa Menteri Agama telah merestui keinginan panitia. Akhimya pada

bulan Nopember 1968 secara resmi Fakultas Tarbiyah IAI Kaltim dijadikan Fakultas Tarbiyah IAIN di bawah asuhan IAIN Sunan Ampel Surabaya, dengan SK Menteri Agama RI No. 167/1968. Pimpinan Fakultas waktu itu dipercayakan pada Drs. Tengku Rasyid Hamzah sebagai Pj. Dekan.

Periodisasi kepemimpinan sejak 1968 -1999 terjadi beberapa kali perubahan dan pergantian kepengurusan Yayasan Badan Wakaf maupun pimpinan Fakultas. Yayasan Badan Wakaf dibawah pimpinan H.A. P. Afloes dapat bekerja hingga tahun 1975. Demikian juga dengan kepemimpinan Fakultas di bawah Drs. Tengku Rasyid Hamzah. Kemudian kepengurusan Yayasan Badan Wakaf untuk periode 1976-1982 dipercayakan kepada H.M. Kadri Oening sebagai Ketua Umum dibantu beberapa Ketua, Sekretaris dan jajaran pengurus lainnya. Dan pada periode berikutnya (1983 sekarang) kepengurusan yayasan dipercayakan kepada H. Saleh Nafsi, SH untuk memimpinya.

Dalam pada itu di tubuh fakultas terdapat perubahan struktur kepemimpinan yang mendasar. Selama tiga periode berturut-turut sejak 1975 1983 jabatan dekan dipercayakan pada Drs. H.M. Yusuf Rasyid, periode 1983-1988 (Drs. H. Sabran Djailani), selama dua periode berikutnya (1988-1997) jabatan dekan berpindah pada Drs. H. Nukthah Arfawie Kurde. Selanjutnya, Drs. H.M. Yusuf Rasyid menjabat lagi sebagai dekan, walaupun hanya beberapa bulan lamanya.

Pada periode ini terjadi alih status dari Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda menjadi Sekolah Tinggi

Agama Islam Negeri (STAIN) Samarinda, tepatnya tanggal 16 Juni 1997 sebagaimana tercantum dalam Keputusan Presiden RI. Nomor 11 Tahun 1997 dan Keputusan Menteri Agama RI. Nomor 312 Tahun 1997. Perubahan status ini telah menempatkan dosen, karyawan dan mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Samarinda sebagai dosen, karyawan dan mahasiswa STAIN Samarinda (kecuali mahasiswa passing out angkatan tahun 1995/1996 ke bawah). Dan alih status tersebut pada prinsipnya merupakan respons logis dan tuntutan pengembangan kelembagaan pendidikan tinggi Islam di setiap daerah, khususnya Kalimantan Timur.

Perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini berfungsi sebagai jantung pengembangan keilmuan di perguruan tinggi tersebut dalam rentang waktu yang cukup lama sejak awal berdirinya perguruan tinggi tersebut hingga berubah status menjadi STAIN Samarinda belum dikelola dan dikembangkan secara ideal. Bahan pustaka yang dilayankankan masih sangat minim dengan pengelola dan pengelolaan seadanya. Perubahan status dari fakultas cabang menjadi STAIN memberikan peluang strategis bagi STAIN Samarinda untuk mengembangkan kebijakan-kebijakan dan aktivitas pendidikan tinggi, termasuk mengembangkan perpustakaan yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan-kebutuhan daerah pada khususnya dan nasional pada umumnya. Hal ini dilakukan mengingat selama berstatus sebagai fakultas daerah atau cabang, lembaga tersebut cenderung terbatas ruang geraknya dalam mengantisipasi berbagai tuntutan yang berkembang.

Dalam banyak segi kelembagaan fakultas cabang terkesan tidak memiliki otonomi yang penuh untuk meningkatkan mutu akademik, karena sebagian besar pengambilan kebijakan sangat ditentukan oleh IAIN Induk. Dengan alih status ini STAIN memiliki otonomi penuh baik dalam hal pengelolaan ketenagaan, keuangan, pengembangan akademiknya, sarana dan prasarana, termasuk perpustakaan.

Pada masa awal alih status institusi ini kepemimpinan dipercayakan pada Drs. H. Nukthah Arfawie Kurde, SH. M.Hum (1997-1998), kemudian dipercayakan pada Dr. Hj. Siti Muri'ah (1999-2004), dan saat ini jabatan ketua dipegang Prof. Dr. H.A. Fahmy Arif, MA (2004-sekarang).

B. Visi, Misi dan Profil

Visi dan misi Perpustakaan STAIN Samarinda terkait dengan visi dan misi perguruan tinggi yang menjadi induknya, yakni: Pertama, menjadi Perguruan Tinggi Islam unggulan dalam melakukan pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Kedua, selalu berada di depan dalam setiap pembaharuan pemikiran dan pengembangan pendidikan tinggi Islam serta menjadi pusat kajian/ penelitian dan mesin perubahan sosial. Ketiga, menjadi Perguruan Tinggi yang dibangun atas dasar komitmen yang kokoh dalam upaya mengembangkan kehidupan yang disinari oleh ajaran Islam. Keempat, menjadi pusat pemantapan akidah, pengembangan ilmu,

amal dan akhlak yang luhur sebagai sendi masyarakat madani.

Sedangkan misinya adalah: Pertama, ingin mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan kesenian yang bernafaskan Islam melalui pendidikan dan pengabdian masyarakat, pengkajian dan penelitian ilmiah. Kedua, mendidik mahasiswa memiliki kemandirian berfikir, bersikap kritis, kreatif dan peduli terhadap lingkungan dan berwawasan global. Ketiga, memberikan pelayanan terhadap penggali ilmu pengetahuan teknologi pada umumnya dan ilmu pengetahuan tentang Islam pada khususnya. Keempat, mengantarkan mahasiswa memiliki kemantapan akidah dan kedalaman spiritual, keluhuran akhlak, keluasan ilmu dan kematangan profesional. Kelima, memberikan ketauladanan dalam kehidupan atas dasar nilai-nilai Islam dan budaya luhur bangsa Indonesia.

Adapun profil sivitas akademika dan karyawan STAIN Samarinda merupakan cerminan perilaku sivitas akademika dan karyawan dalam melakukan perannya masing-masing, yang didasari oleh tingginya kesadaran atas peran yang disandang dalam meraih Cita-cita bersama sebagaimana dirumuskan dalam visi dan misi tersebut di atas. Kesadaran ini tercermin dalam pemikiran, sikap dan tindakan dalam menjalankan tugas sehari-hari.

Sebagai gambaran, performance yang dibangun masing-masing unsur kelembagaan dan juga pribadi yang berada di bawah lembaga pendidikan tinggi ini adalah sebagai berikut:

1. *Performance* Fisik

Secara fisik kampus STAIN sebagai lembaga pendidikan tinggi yang beridentitas dan bernafaskan Islam harus citra yang berwibawa, sejuk, rapi, dan indah. Kampus menampilkan STAIN harus memberikan kesan kepada masyarakat, antara lain: Sebagai kampus Islam yang harus bersih, rapi, dan indah. Modern, dinamis dan dihuni oleh orang-orang terpilih. Penghuninya menggambarkan orang-orang yang dekat dengan Allah SWT, sesama manusia, dan peduli pada lingkungan. Terpercaya dan menumbuhkan keteladanan bagi masyarakat.

2. Kelembagaan

Memiliki tenaga akademik yang handal dalam pemikiran, penelitian dan berbagai aktivitas ilmiah. Memiliki tradisi akademik yang mendorong lahirnya kewibawaan akademik bagi seluruh civitas akademiknya. Memiliki manajemen yang mampu menggerakkan seluruh potensi untuk mengembangkan kreativitas warga kampus. Memiliki pimpinan yang mampu mengakomodasikan seluruh potensi yang dimiliki menjadi kekuatan penggerak lembaga secara menyeluruh.

3. Profil Dosen

Memiliki *performance* sebagai seorang mukmin dan muslim di mana saja ia berada. Memiliki wawasan keilmuan yang luas serta profesionalisme yang tinggi, kreatif, dinamis, dan inovatif dalam pengembangan keilmuan. Bersikap dan berperilaku jujur, amanah,

berakhlak mulia dan dapat menjadi contoh anggota civitas akademika lainnya. Berdisiplin tinggi dan selalu mematuhi kode etik profesi. Memiliki kemampuan penalaran dan ketajaman berfikir ilmiah yang tinggi. Memiliki kesadaran yang tinggi dalam bekerja, yang didasari oleh niat beribadah dan selalu berupaya meningkatkan kualitas pribadi. Berwawasan luas dan bijak dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah. Memiliki kemampuan antisipatif masa depan dan bersikap proaktif

4. Profil Pegawai

Berpenampilan sebagai seorang muslim dan mukmin dimana saja ia berada. Bersikap dan berperilaku jujur, amanah, disiplin dan berakhlak mulia. Memiliki profesionalisme yang tinggi dalam melaksanakan tugas keadministrasian dan mencintai pekerjaan. Berorientasi pada kualitas pelayanan. Cermat, cepat, tepat dan ekonomis dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan tugas. Sabar dan akomodatif. Selalu mendahulukan kepentingan orang lain di atas kepentingan pribadi dan ikhlas. Berpakaian rapi dan pandai memacu diri serta sopan dalam ucapan dan perbuatan. Mengembangkan khusnuzzan dan menjauhi su'uzzan.

5. Profil Mahasiswa :

Memiliki performance (berpenampilan) sebagai calon pemimpin umat yang ditandai dengan kesederhanaan, kerapian dan penuh percaya diri.

1. Berdisiplin tinggi.
2. Haus dan cinta ilmu pengetahuan.
3. Memiliki keberanian, kebebasan dan keterbukaan.
4. Kreatif, inovatif dan berpandangan jauh ke depan.
5. Memiliki kepekaan terhadap persoalan di lingkungannya.
6. Dewasa dalam menyelesaikan segala persoalan.
7. Mampu berkomunikasi dengan dunia luar nasional maupun global.
8. Selalu mencerminkan seorang yang memiliki kemantapan akidah dan kedalaman spiritual, keluhuran akhlak, dan kedalaman ilmu.
9. Mau belajar di bidang profesi-profesi yang bermanfaat dalam kehidupan modern.

6. Profil Lulusan :

Lulusan STAIN Samarinda diharapkan memiliki kemantapan akidah dan kedalaman spiritual, keagungan akhlak atau moral, keluasan ilmu pengetahuan (kekokohan intelektual), dan kematangan profesional. Dengan empat kekuatan tersebut diharapkan lulusan STAIN Samarinda memiliki ciri-ciri:

- a. Kemandirian.
- b. Siap berkompetisi dengan lulusan perguruan tinggi lain.
- c. Berwawasan akademik global.
- d. Mampu memimpin/sebagai penggerak umat.
- e. Bertanggungjawab dalam mengembangkan agama Islam di tengah-tengah masyarakat.

- f. Berjiwa besar, selalu peduli pada orang lain / gemar berkorban untuk kemajuan bersama.
- g. Mampu menjadi tauladan bagi masyarakat sekelilingnya.

7. Pengembangan Dosen:

Secara bertahap mengupayakan penambahan dosen sehingga dicapai rasio yang ideal. Mengusahakan peluang agar dosen berkesempatan melakukan studi lanjut. Mendorong dosen melakukan tugas-tugas Tridharma Perguruan Tinggi secara dinamis. Memberi peluang bagi dosen aktif berprestasi dan berkomunikasi akademik dalam spektrum yang lebih luas. Meningkatkan kesejahteraan dosen secara bertahap dan berkelayakan.

8. Pengembangan Perpustakaan:

Melakukan penambahan koleksi sesuai dengan kebutuhan dan kondisi/kekuatan yang ada. Penambahan gedung perpustakaan, sarana dan prasarana lainnya. Menumbuhkan suasana "haus informasi/buku/jurnal/majalah" bagi warga kampus. Peningkatan kualitas SDM dan merekrut tenaga pustakawan ahli.

Menyediakan berbagai informasi hasil penelitian, produk pemikiran yang selalu berkembang dan peningkatan pelayanan dengan bantuan teknologi informasi. Menjalinkan komunikasi dan kerjasama dengan perpustakaan lain (Perguruan Tinggi/IUmum) untuk meningkatkan pelayanan penggunaan perpustakaan (into library loan)

8. Kampus :
- a. Bersifat kolektif, kolegial atau kekeluargaan dan transparan.
 - b. Tegak, berwibawa dan didasari rasa kasih sayang dan saling menghormati.
 - c. Terciptanya suasana hubungan yang bersifat “patronase” (bapakanak/guru-murid) dan jauh dari sifat transaksional.
 - d. Diliputi oleh suasana saling membantu untuk kemajuan bersama.

9. Kemampuan Akademik Dosen yang diidealkan: Memiliki sertifikasi akademik puncak (S.3). Memiliki jabatan akademik tertinggi (Guru Besar). Tulisan-tulisannya dijadikan acuan baik internal maupun eskternal kampus.

Produk-produk penelitiannya memenuhi standard ilmiah. Kewibawaan akademiknya diakui secara luas, yang ditandai oleh ketinggian frekuensi keterlibatannya dalam forum-forum ilmiah. Memiliki kedekatan dengan mahasiswa karena ilmunya.

10. Sifat Kepemimpinan yang Diidealkan dan Hubungan dalam Hubungan Civitas Akademika dengan Lembaga STAIN Samarinda:

Setiap warga STAIN baik pimpinan, dosen, karyawan dan mahasiswa adalah sebagai representasi STAIN Samarinda. STAIN Samarinda adalah wahana bagi seluruh warganya untuk mengembangkan diri, mengabdikan dan melakukan

amal sholehnya. Keberhasilan seluruh rencana kita tidak luput dari pertolongan Allah SWT. oleh karena itu patut kiranya kita memohon kepada Allah SWT, agar pikiran, perasaan, ucapan dan tindakan kita selalu mendapat petunjuk-Nya.

C. Mekanisme Pelaksanaan Tugas

Perpustakaan STAIN Samarinda merupakan unsur penunjang akademik di bidang perpustakaan, yang memiliki tugas penyusunan konsep rencana dan program kerja bidang perpustakaan, pengembangan perpustakaan dan pustakawan, pemberian pelayanan bahan perpustakaan, pemeliharaan bahan pustaka, pelayanan referensi, katalogisasi, pengelolaan tata usaha dan administrasi perpustakaan, penyusunan bibliografi, i indeks dan sejenisnya, pengendalian perpustakaan, kerjasama antar perpustakaan perguruan tinggi dan atau badan lain di dalam dan luar negeri.

Perpustakaan STAIN Sultan Sulaiman Samarinda berdiri di atas tanah seluas 300m² dengan luas bangunan 900m². Gedung perpustakaan terdiri dari 3 lantai, sedangkan ruang pengolahan dan pelayanan berada di lantai 2 dan 3. Terdiri dari ruang kerja sebanyak 2 ruang, ruang pengolahan, ruang pelayanan sirkulasi, ruang pelayanan referensi, ruang pelayanan skripsi dan ruang tandon sekaligus menjadi ruang komputer serta ruang diskusi dan tempat ibadah.

Unit ini dipimpin oleh seorang kepala yang diangkat diantara pustakawan, dan bertanggung jawab kepada

kepala PSB (Pusat Sumber Belajar), sedang pembinaan dan pengembangannya dilakukan oleh Pembantu Ketua Bidang Akademik.

Perpustakaan STAIN Samarinda saat ini memiliki tenaga sebanyak 11 orang baik yang berstatus sebagai pegawai negeri sipil (PNS) maupun tenaga honorer. Sedangkan koleksi yang dimiliki merupakan koleksi yang dibutuhkan oleh mahasiswa STAIN Samarinda maupun dosen. Jumlah koleksi hingga tahun 2004 sebanyak 9.520 judul (14.717 eksemplar). Koleksi ini tersebar di ruang sirkulasi, ruang referensi, dan ruang tandon. Koleksi lain yaitu skripsi s/d tahun 2004 sebanyak 977 judul (4.855 eksemplar), Tesis 149 judul (462 eksemplar), majalah 2 judul dan surat kabar 2 judul. Jurnal dari berbagai perguruan tinggi dan laporan penelitian. Cakupan koleksi adalah semua bidang ilmu.

Seluruh koleksi yang ada diolah berdasarkan peraturan perpustakaan yang berlaku di Indonesia. Katalogisasi yang dipakai adalah AACR (Anglo American Cataloging Rule) dan klasifikasi yang dipakai adalah DDC (Dewey Decimal Classification). Sedangkan sistem pelayanan yang digunakan ada dua, yaitu sistem terbuka (Open Acces) dan sistem tertutup (Closed Acces). Sistem terbuka (Open Acces) digunakan pada ruang sirkulasi dan referensi sedangkan sistem tertutup (Closed Acces) digunakan pada bagian skripsi dan tandon. Adapun pelayanan sistem terbuka (Open Acces) sudah diterapkan sistem penelusuran melalui komputer khususnya pada

koleksi skripsi dengan menggunakan Data Base Akses Winisis dan Sipisis.

Mengenai sistem pencatatan yang dapat dilakukan dengan Cara manual dalam sirkulasi peminjaman dan pengembalian adalah Sistem Browne atau Browne System dan Sistem Newark. Dalam sistem

ini setiap anggota diberikan atau diperbolehkan untuk meminjam buku sebanyak 3 eksemplar. Kartu buku dimasukan kedalam kantong buku yang diletakan pada akhir buku sebelah dalam sudut kiri bawah, disamping pemberian T-Slip pada lembaran akhir buku.

Sistem atau tata kerja penyusunan buku di perpustakaan dikelompokkan menjadi dua kegiatan yakni:

1. Penyusunan buku perpustakaan yang telah selesai diproses atau diolah yaitu pendaftaran kenomor induk, mengklasifikasi, membuat label buku dan melengkapi dengan perlengkapan lain berupa kantong buku dengan kartunya.
2. Penyusunan buku perpustakaan yang telah dikembalikan oleh peminjam (pemakai jasa layanan perpustakaan).

Tata cara penelusuran temu kembali dokumen di perpustakaan STAIN Samarinda adalah dengan cara pengecekan melalui susunan buku dan sistem komputer yang telah diolah pangkalan datanya melalui Winisis dan Sipisis Jasa pelayanan adalah jasa perpustakaan, jasa penelusuran dan pendidikan pemakai. Data Base Akses adalah Winisis dan Sipisis

Telp. 0541 -742193 Fax : 054 2061 72 E. Mail :
adingifat@yahoo.Com.

Perpustakaan STAIN Samarinda juga menjadi anggota profesi yaitu IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia)

BAB IV

PERSEPSI ANGGOTA TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN STAIN SAMARINDA



A. Variabel Persepsi Anggota Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan.

Persepsi anggota terhadap kinerja layanan perpustakaan merupakan suatu tanggapan dan reaksi yang ditujukan anggota kepada cara kerja pegawai perpustakaan secara langsung maupun tidak langsung terkait dengan keinginan dan harapan mereka. Kualitas kinerja, dalam arti baik ataupun tidaknya kinerja itu ditentukan oleh kepuasan anggota dalam menerima layanan. Dapat pula dinyatakan sebagai respons terhadap evaluasi kesesuaian antara harapan awal sebelum menerima pelayanan dengan kinerja aktual/pelayanan yang diterimanya. Jadi kinerja pegawai perpustakaan dapat dikatakan baik manakala dapat memenuhi harapan dan mampu memberikan kepuasan kepada anggota, dan sebaliknya jika para anggota belum terpenuhi harapannya/belum terpuaskan berarti kinerja layanan pengelola perpustakaan belum baik.

Dari data yang didapatkan, 40 responden yang menyatakan kinerja layanan perpustakaan STAIN Samarinda sangat baik, sementara responden yang menyatakan baik sebesar 17,33%. Di antara responden yang menyatakan kinerja layanan perpustakaan cukup baik sebesar 38,67%, dan sebesar 44,9% sisanya menyatakan

kinerja layanan kurang baik. Dalam hal ini tidak satupun (0) responden yang menyebut kinerja layanan perpustakaan tidak baik. Skor rata-rata nilai kinerja pelayanan diketahui sebesar 3,67 (pada skala interpretasi 3,41-420), sehingga kinerja layanan Perpustakaan STAIN Samarinda dapat dikatakan baik.

1. Variabel Tangibles (X4)

Tangibles pelayanan merupakan tampilan fisik gedung perpustakaan sebagai wadah kegiatan pelayanan maupun tampilan petugas, yang meliputi: kondisi fisik gedung, ketersediaan dan penataan ruang baca, kelengkapan sarana dan prasarana utama maupun penunjang, ketersediaan bahan pustaka yang mutakhir, dan penampilan petugas pelayanan.

Sebanyak 1646 responden menyatakan bahwa tampilan fisik gedung Perpustakaan STAIN Samarinda sangat menarik, dan responden yang menyatakan cukup menarik sebesar 30,79. Sebagian besar (5296) responden menyatakan tampilan fisik gedung perpustakaan tersebut menarik, sedangkan sebagian kecil sisanya (1,36) menyatakan kurang menarik.

Selain memiliki tampilan fisik gedung yang menarik, perpustakaan juga harus dilengkapi ruang baca yang representatif sekaligus ditata dengan baik. Ketersediaan ruang baca yang representatif dan ditata dengan baik tentunya akan berimplikasi pada pemanfaatan perpustakaan secara maksimal. Pengunjung merasa nyaman ketika sedang melakukan aktivitas membaca,

mencari dan meminjam bahan pustaka. Berdasarkan data, sebagian besar (36,796) responden menuturkan, bahwa ruang baca yang tersedia dan penataan ruang baca Perpustakaan STAIN Samarinda termasuk baik. Bahkan sebesar 30,79 responden menyebut sangat baik, sedangkan sebesar 32,7 diantara responden mengaku ruang baca dan penataannya cukup baik. Dalam hal ini tidak satupun responden (OX) yang menyatakan penataan ruang baca kurang ataupun tidak baik.

Selanjutnya, dalam rangka memberikan kenyamanan pada pengunjung dalam melakukan aktivitas membaca, maka perpustakaan perlu dilengkapi berbagai sarana dan prasarana pokok maupun penunjang seperti meja, kursi, AC/kipas angin, sarana penelusuran bahan pustaka, toilet dan sarana penunjang lainnya.

Dari data yang terkumpul diketahui, mayoritas responden (50,776) mengakui sarana dan prasarana pokok maupun penunjang yang disediakan oleh Perpustakaan STAIN Samarinda sudah lengkap, sebesar 15,34 responden menyebut sangat lengkap, sebesar 32,7 lainnya menyatakan cukup lengkap dan 1,3 responden merasa masih kurang lengkap. Namun tidak satupun responden yang menyatakan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud tidak lengkap.

Perpustakaan seharusnya didukung oleh sarana dan prasarana pokok yang memadai agar dapat melakukan berbagai aktivitas layanan langsung maupun tidak langsung sehingga mampu memberikan pelayanan kepada pengunjung secara efektif dan efisien. Sarana vital yang

tidak dapat diabaikan oleh perpustakaan adalah penyediaan sarana penelusuran bahan pustaka. Setiap pengunjung berharap dapat menemukan bahan pustaka secara cepat dan akurat. Penyediaan sarana penelusuran bahan pustaka dalam bentuk apapun dipandang sangat urgen dalam membantu aktivitas pengunjung di perpustakaan. Para pengunjung yang mengalami hambatan dalam menemukan bahan pustaka yang diperlukan pada umumnya merasakan kejenuhan, jengkel dan sejenisnya. Kejengkelan pengunjung yang berkelanjutan dapat membawa dampak terhadap eksistensi perpustakaan sebagai unit penyedia jasa layanan bahan pustaka dan informasi. Sangat dimungkinkan perpustakaan akan mengalami "gulung tikar" karena ditinggal pengunjung. Selain itu perlu juga disediakan sarana penunjang yang dianggap vital bagi pengunjung, seperti toilet dan sebagainya. Sarana yang disebut terakhir dapat memberikan rasa aman bagi setiap pengunjung ketika melakukan kunjungan dan aktivitas baca di perpustakaan.

Seiring dengan perkembangan sistem pembelajaran di perguruan tinggi yang lebih menekankan pada *Individualized Instruction*, perpustakaan memiliki fungsi dan peranan yang lebih luas. Fungsi dan peranan tersebut tidak saja menghimpun, menyiapkan kemudian menyajikan bahan pustaka kepada pembaca, namun perpustakaan juga merupakan *center of study* (pusat belajar) disamping fungsi sebagai unsur penunjang jalannya proses pendidikan. Oleh sebab itu sudah saatnya perpustakaan melengkapi setiap bahan pustaka yang diperkukan oleh pembaca seperti

buku-buku ilmiah, bulletin, majalah, jurnal dan lain sebagainya yang berhubungan dengan transformasi ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga pelayanan yang diberikan dapat dirasakan manfaatnya oleh pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan data, responden yang menyatakan bahan pustaka yang tersedia pada Perpustakaan STAIN Samarinda sangat lengkap hanya sebesar 3,35, sementara responden yang menyatakan lengkap sebesar 25,34». Responden yang menyatakan tidak lengkap dalam penelitian ini nihil (096) dan yang menyatakan kurang lengkap sebesar 14,74. Seputar kelengkapan bahan pustaka tersebut didominasi pernyataan cukup lengkap dari responden, yakni sebesar 56,744.

Berarti jumlah bahan pustaka yang diberdayakan oleh Perpustakaan STAIN Samarinda belum memenuhi kebutuhan anggotanya (mahasiswa). Belum terpenuhinya bahan pustaka yang diperlukan responden dapat disebabkan makin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan produktivitas penulisan buku, serta perimbangan jumlah mahasiswa dengan bahan pustaka yang tersedia. Mahasiswa memerlukan berbagai buku ilmiah untuk keperluan pengayaan materi perkuliahan, penyelesaian tugas-tugas perkuliahan maupun tugas akhir penyelesaian studi, sementara bahan pustaka yang mereka perlukan jumlahnya terbatas (baik dari aspek judul maupun eksemplar) sehingga tidak dapat memenuhi semua harapannya .

Selain kelengkapannya, koleksi bahan pustaka yang dilayankan oleh perpustakaan juga harus diperhatikan kemutakhirannya (*up to date*) seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi maupun produktivitas penulisan buku. Saat ini penulisan dan penerbitan buku kian tak terbendung menyesuaikan kebutuhan masyarakat seiring dengan berbagai perubahan kebijakan, termasuk perubahan kebijakan yang terjadi di perguruan tinggi, seperti orientasi tujuan pendidikan maupun kurikulum. Bahan pustaka yang mutakhir tentu lebih disenangi pengguna dari pada bahan pustaka lama dan kurang layak pakai (*out of date*).

Berdasarkan jawaban responden nampak sebagian besar (52,775) di antara mereka mengatakan koleksi bahan pustaka mutakhir yang dilayankan oleh Perpustakaan STAIN Samarinda dimaksud sudah cukup lengkap, sebesar 20,74 responden mengatakan lengkap, sedangkan 15,346 lainnya mengatakan kurang lengkap. Responden yang mengatakan koleksi bahan pustaka mutakhir sangat lengkap sebesar 11,3X, sedangkan responden yang menyatakan tidak lengkap nihil (096).

Unsur pelayanan penting lain yang memegang peranan strategis dalam mengantarkan perpustakaan menjadi tempat penggalian informasi ilmu pengetahuan dan teknologi maupun fungsi lainnya sesuai dengan harapan pengguna, yakni petugas perpustakaan (pustakawan). Oleh karena itu untuk menjadi petugas perpustakaan yang profesional diperlukan beberapa

kriteria yang berkaitan dengan skill, sikap, pengetahuan dan performance (penampilan).

Berdasarkan jawaban responden sebagaimana, para petugas dalam menjalankan tugas pelayanan kesehariannya yang menunjukkan penampilan cukup rapi sebesar 47,3", penampilan rapi sebesar 36Yo, sedangkan responden yang menyatakan penampilan sangat rapi sebesar 10,745. Adapaun petugas yang berpenampilan tidak rapi sebagaimana pengakuan responden sebesar 0fx.

Dari uraian tersebut dapat dikatakan para petugas senantiasa menjaga penampilan (kerapian) dalam kesehariannya. Upaya menjaga penampilan bagi para petugas perpustakaan lebih dikarenakan tugas pelayanan mengharuskan mereka selalu berinteraksi dengan pengguna (pengunjung) disamping naluri kemanusiaan yang menyenangkan keindahan dan kerapian.

2. Variabel Reliability (X2)

Variabel reliability (kehandalan) pelayanan perpustakaan ini meliputi:keterampilan petugas, efisiensi dan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan (anggota). Petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan harus cekatan dan terampil, cepat dan cermat sehingga pihak pengguna perpustakaan merasa senang, betah dan tertarik untuk selalu datang ke perpustakaan. Petugas yang terampil tentunya dapat memberikan pelayanan kepada pengguna secara cepat (efisien), dalam arti pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama ketika memerukan berbagai

informasi maupun peminjaman bahan pustaka. Selain itu, kecermatan dalam memberikan pelayanan tentunya dirasakan penting oleh setiap pengguna yang datang ke perpustakaan. Kecermatan petugas dapat meminimalisir kesalahan terhadap berbagai informasi maupun bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna.

Berdasarkan data, diketahui bahwa responden yang menyatakan bahwa petugas perpustakaan STAIN Samarinda sangat terampil melaksanakan berbagai tugas pelayanan baik peminjaman, pengembalian, informasi dan berbagai pelayanan lainnya sebesar 19,345, sebesar 37,3" responden menyatakan terampil dan sebesar 36,745 lainnya menyebut cukup terampil. Sebagian kecil responden (6,749) menyebut petugas Perpustakaan STAIN Samarinda memiliki keterampilan yang kurang, namun tidak satu pun responden (OX) menyatakan petugas tidak terampil. Mengenai tingkat efisiensi (kecepatan) petugas dalam memberikan pelayanan didominasi oleh jawaban cepat dari responden, yakni sebesar 41,355, sementara responden yang mengkategorikan petugas cukup cepat dalam memberikan pelayanan sebesar 36", dan sebesar 12,7" menyatakan sangat cepat. Dalam hal ini terdapat sebesar 105 responden yang menyatakan petugas agak lambat, sedangkan yang menyatakan lambat dalam memberikan pelayanan secara cepat sebesar 076. Dengan kata lain, tingkat efisiensi pelayanan ini patut dipertahankan atau ditingkatkan menjadi lebih baik lagi sesuai dengan harapan pengguna.

Berkaitan dengan kecermatan petugas, sebesar 23,36 responden mengaku petugas sangat cermat dalam memberikan pelayanan, dalam arti informasi atau bahan pustaka yang diberikan sesuai dengan yang dibutuhkan. Responden yang menyatakan cermat sebesar 3676, sedangkan sebesar 34Yb lainnya menyatakan cukup cermat. Responden yang menyatakan petugas kurang cermat dalam memberikan pelayanan, dalam arti pernah melakukan kesalahan sebesar 6,796, namun tidak seorang pun responden yang menyebut petugas tidak cermat.

Unsur-unsur pelayanan yang telah dipaparkan di atas pada umumnya berkaitan dengan pelayanan pembaca, yakni kegiatan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pembaca. Pelayanan pembaca dalam operasional tugasnya memberikan . pelayanan kepada pengunjung perpustakaan yang berkeinginan memanfaatkan buku atau bahan pustaka lainnya yang tersedia. Pelayanan pembaca ini memiliki beberapa variasi, meliputi pelayanan sirkulasi, referensi dan informasi.

Pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan mengatur peredaran bahan pustaka secara terorganisir melalui sistem, aturan dan administrasi yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang diselenggarakan. Perpustakaan STAIN Samarinda merupakan jenis perpustakaan perguruan tinggi yang keberadaannya berperan memberikan pelayanan kepada pengunjung, khususnya mahasiswa. Oleh karena itu perpustakaan ini harus menyediakan dan mengatur bahan pustaka untuk dapat dimanfaatkan secara langsung oleh pihak-pihak sebagaimana dimaksud khususnya kepada

anggota baik dibaca di tempat maupun dipinjam untuk dibaca di luar (rumah). Aktivitas pelayanan pada bagian sirkulasi disamping mempunyai tugas melayani peminjaman dan menerima pengembalian sebagaimana dipaparkan di atas juga mempunyai tugas lain, yakni melayani permintaan menjadi anggota dan sebagainya. Tugastugas tersebut harus dijalankan oleh para petugas perpustakaan (bagian sirkulasi) secara baik dengan tetap mengedepankan kepuasan pengguna jasa perpustakaan.

Pelayanan referensi merupakan pelayanan perpustakaan yang terorganisir dalam membantu para pengguna perpustakaan untuk mendapatkan sumber informasi dengan menggunakan Sumber-sumber yang dimiliki oleh perpustakaan untuk studi, penelitian atau kepentingan lainnya. Bantuan yang diberikan petugas adalah berupa pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, baik yang ada di Perpustakaan STAIN Samarinda maupun perpustakaan lain. Berbagai pertanyaan yang diajukan pengunjung (anggota) sifatnya terbatas atau berkaitan dengan koleksi bahan pustaka yang menjadi referensi perpustakaan. Sehingga informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung dapat dicari jawabannya pada koleksi bahan pustaka yang berada di ruang referensi.

Selanjutnya adalah pelayanan informasi yang tugasnya mengedarkan peraturan perpustakaan, memberikan petunjuk tentang katalog, mengedarkan daftar buku baru dan sebagainya. Ketiga jenis pelayanan ini pada prinsipnya sama, yakni mengutamakan kecepatan dan

ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada para pengguna jasa perpustakaan, khususnya anggota.

3. Variabel *Responsiveness* (X3)

Variabel *responsiveness* (daya tanggap) ini, meliputi sikap petugas yang mempermudah dalam memberikan pelayanan, kesediaan membantu pembaca dengan senang hati ketika diperlukan untuk menemukan bahan pustaka atau informasi lainnya, dan kemudahan sistem pelayanan.

Petugas perpustakaan harus memiliki sikap tanggap yang tinggi terhadap pengunjung perpustakaan. Pada umumnya pengunjung perpustakaan mengharapkan kemudahan kepada petugas dalam memberikan pelayanan pada saat meminjam, mengembalikan, pembuatan kartu anggota, denda terhadap keterlambatan atau kehilangan maupun jenis pelayan lainnya. Dalam hal ini petugas perpustakaan diharapkan dapat merespons harapan-harapan pengguna (anggota) tersebut dengan baik dan bijaksana. Petugas perpustakaan perlu mengupayakan agar dalam pemberian pelayanan tidak menyulitkan dan berbelit-belit karena tidak semua anggota mengerti strategi menemukan bahan pustaka secara cepat dan tepat. Oleh karena itu sangat dimungkinkan bila diantara anggota perpustakaan tersebut meminta bantuan kepada petugas.

Ketika petugas diminta bantuannya oleh pengunjung untuk menemukan bahan pustaka atau informasi lainnya, maka mereka harus bersedia membantunya dengan senang hati, karena sikap demikian

dapat menimbulkan kesan yang baik pada pengunjung yang ingin memanfaatkan perpustakaan yang dikelola.

Responden yang menyatakan petugas Perpustakaan STAIN Samarinda selalu mempermudah pengunjung yang memerlukan pelayanan sebesar 82, sementara responden yang menyatakan sering mempermudah sebesar 41,35. Sebagian besar responden (50,75) menyatakan kadang-kadang saja petugas mempermudah, namun tidak ada (0) responden yang menyatakan petugas perpustakaan jarang dan tidak pernah mempermudah dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan uraian diatas dapat berarti petugas tidak selamanya mempermudah, akan tetapi suatu ketika petugas juga menunjukkan sikap mempersulit pengunjung yang memerlukan pelayanan.

Menyangkut kesediaan petugas perpustakaan membantu pengunjung yang ingin menemukan bahan pustaka atau informasi lainnya, terdapat sebesar 15,39 diantara responden yang menyatakan petugas selalu bersedia membantu pengunjung dengan senang hati, sedangkan responden yang menjawab sering sebesar 43,35. Selain itu terdapat 41,36 responden yang

menyatakan petugas perpustakaan kadang-kadang saja bersedia membantu dengan senang hati, yang berarti kadang-kadang juga bersedia membantu namun disertai sikap tidak ikhlas. Perihal kesediaan membantu ini tidak ditemukan responden yang menjawab jarang, apalagi tidak pernah.

Perihal sistem pelayanan yang diterapkan oleh Perpustakaan STAIN Samarinda, tampak sebagian besar

(50,746) responden mengaku sistem pelayanan yang diterapkan cukup mempermudah anggota dalam menelusuri bahan pustaka maupun meminjamnya. Sebesar 36⁹ responden menyatakan sangat mempermudah, dan sebesar 13,35 diantaranya mengaku cukup mudah. Diantara mereka tidak ada (OX) yang mengaku agak mempersulit, ataupun mempersulit dengan sistem pelayanan dimaksud.

Pernyataan tersebut tentu didasarkan pada sistem pelayanan yang diterapkan Perpustakaan STAIN Samarinda, yakni sistem pelayanan terbuka (*open acces*). Sistem pelayanan terbuka memperbolehkan pengunjung (anggota) perpustakaan masuk ke ruang koleksi untuk melihat-lihat, membuka-buka pustaka apa saja yang dikehendaknya dan mengambilnya dari tempat penyimpanannya untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk di bawah keluar (pulang). Sistem tersebut tentu saja memudahkan para pengunjung yang berminat terhadap buku-buku atau bahan pustaka lain yang tersedia di perpustakaan, tanpa perlu meminta pada petugas untuk mencarikannya. Disamping itu, jika buku-buku yang dikehendaki tidak ada atau isinya kurang menarik, maka dengan sendirinya langsung dapat mencari gantinya. Memilih bukubuku yangtersusun di rak tentunya lebih menyenangkan dari pada Menunggu diambilkkan petugas. Hal ini tentu saja berbeda dengan sistem pelayanan tertutup (*close acces*) yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi. Pada sistem tertutup, pengunjung yang berkepentingan dengan

bahan pustaka (untuk dibaca atau dipinjam) harus memilihnya melalui kartu katalog yang tersedia. Caranya dengan menulis judul maupun pengarangnya pada secarik kertas, kemudian meminta kepada petugas untuk mencarikannya. Sistem pelayanan tertutup lebih repot dan lambat dari pada sistem pelayanan terbuka, sehingga wajar sistem yang disebut terakhir paling disukai oleh para pengguna perpustakaan.

Variabel assurance (jaminan) pelayanan ini meliputi pengetahuan petugas dalam bidang perpustakaan secara luas maupun pelayanan, keramahan petugas ketika memberikan pelayanan dan jaminan keamanan diri serta barang-barang milik pengunjung.

Petugas perpustakaan dituntut agar memiliki wawasan yang cukup terutama tentang perpustakaan, termasuk menciptakan kondisi yang sesuai dengan fungsi perpustakaan dalam mengatasi kekurangan bahan pustaka, mengelola bahan pustaka, melakukan klasifikasi dengan sistem tertentu, melaksanakan katalogisasi, memperbaiki buku yang rusak, mensortir dan binding (penjilidan), penataan interior ruang baca dan sebagainya. Pengaturan dan pengklasifikasian bahan pustaka dengan baik dan sesuai prosedur/sistem yang berlaku dapat memantapkan kualitas pelayanan yang diberikan pada pengguna jasa perpustakaan.

Sesuai data, responden yang menyatakan petugas memiliki pengetahuan sangat baik sebesar 23,3Y0, pengetahuan baik sebesar 3455, dan pengetahuan kurang baik sebesar 9,344. Perihal pengetahuan petugas ini,

terdapat sebesar 33,396 responden yang menyatakan cukup baik, namun petugas yang pengetahuannya seputar perpustakaan dan pelayanan tidak baik sebesar 079.

Selanjutnya, keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan tugas pelayanan terkait pula dengan keramahan dan sikap bersahabat yang ditampilkan petugasnya kepada setiap pengunjung. Pengunjung/anggota yang tidak disiplin/mematuhi tata tertib memang perlu diberi tindakan tegas oleh petugas, namun persuasif dengan mengedepankan peraturan tanpa harus menunjukkan sikap marah-marah pada mereka.

Berdasarkan data yang terkumpul, sebesar 11,3” responden menyebut petugas Perpustakaan STAIN Samarinda sangat ramah, sebesar 32,7” responden mengatakan ramah, dan sebesar 5644 lainnya menyebut petugas cukup ramah dalam menjalankan tugasnya.

Pihak pengelola perpustakaan perlu memberikan jaminan keamanan terhadap diri dan barang-barang yang ditinggalkan pengunjung sewaktu memasuki gedung perpustakaan/ruang baca dalam rangka melakukan kegiatan membaca maupun transaksi peminjaman dan pengembalian. Perpustakaan STAIN Samarinda memiliki peraturan “apabila pengunjung memasuki ruang baca, maka alas kaki harus ditinggal di luar dan barang-barang bawaan seperti tas, buku maupun barang berharga harus ditiptkan petugas.

Bila barang-barang yang dititipkan di tempat penitipan tertukar dengan barang orang lain petugas, apalagi hilang tentunya pada hal tersebut dapat

menghilangkan kepercayaan pengunjung terhadap perpustakaan. Berdasarkan data, tampak sebesar 14,7Y9 responden yang menyatakan barang-barang yang ditinggalkan/dititipkan pada petugas sangat terjaga keamanannya. Sebesar 38,745 diantara responden menyatakan barang-barangnya aman, sedangkan sebesar 40,7" diantaranya menyatakan cukup aman. Dari keseluruhan responden terdapat sebesar 6? yang menyatakan barang-barang yang ditinggalkan/dititipkan kurang aman. Pernyataan tersebut didasarkan pengamatan dan pengalaman responden yang pernah mengalami kehilangan atau barangnya tertukar pengunjung lain.

4. Variabel *Emphaty* (Xs)

Variabel *emphaty* pelayanan perpustakaan terdiri dari kemampuan petugas perpustakaan dalam memahami berbagai watak/karakter pengunjung, daya tanggap mereka terhadap keperluan pengunjung dan kepedulian petugas perpustakaan dalam menemukan bahan pustaka atau informasi lain yang terkait dengan pelaksanaan tugas perpustakaan.

Setiap pengunjung/anggota perpustakaan memiliki karakter yang berbeda-beda. Diantara mereka ada yang menampakkan karakter lemah lembut, sopan santun, namun ada pula yang memiliki sifat egois, maunya dilayani serba cepat dan meminta diistitmewakan maupun beragam karakter lainnya. Keaneka ragaman karakter tersebut perlu dipahami oleh petugas perpustakaan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada pengunjung.

Petugas perpustakaan pun dituntut kemampuannya dalam memahami keperluan pengunjung (anggota) ketika berkunjung ke perpustakaan seiring dengan beragam fungsi perpustakaan. Sebagian pengunjung datang ke perpustakaan dengan tujuan ingin membaca, meminjam atau mengembalikan bahan pustaka yang telah dipinjamnya, dan sebagian lagi hanya sekedar mencari informasi tertentu atau bahkan refreshing. Kemampuan petugas dalam konteks ini tentunya memiliki keterkaitan dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan. Selanjutnya, petugas seharusnya menunjukkan kepedulian dalam membantu pengunjung menemukan bahan pustaka. Ketika terdapat pengunjung yang merasakan kesulitan mencari bahan pustaka yang diperlukan maka petugas harus membantu, tidak sebaliknya malah membiarkan.

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden mengenai kemampuan petugas dalam memahami berbagai karakter/watak pengunjung, diketahui sebesar 12Y5 responden menyatakan kemampuan petugas sangat baik, sebesar 38Yo lainnya dikategorikan baik, sedangkan kemampuan petugas yang kurang sesuai pendapat responden hanya sebesar 6,749. Namun sebagian besar responden menyebut kemampuan petugas cukup baik, yakni sebesar 43,3”.

Selanjutnya mengenai daya tanggap petugas terhadap keperluan pengunjung diperoleh jawaban sebesar 14,74 responden yang menyatakan sangat baik, sebesar 296 di antaranya menyatakan sangat baik, dan 265 responden menyatakan daya tanggap petugas dalam hal ini

cukup baik. Kebanyakan responden (57,396) menganggap daya tanggap petugas perpustakaan sebagaimana dimaksud termasuk baik.

Selanjutnya mengenai kepedulian petugas perpustakaan Perpustakaan STAIN Samarinda dalam membantu pengunjung untuk menemukan bahan tampak sebesar 6,746 responden menyatakan kepedulian petugas Perpustakaan STAIN Samarinda sangat baik, sedangkan responden yang menganggap kurang baik sebesar 4,7. Dalam penelitian ini tidak ditemukan responden (0" c) yang menjawab kepedulian petugas tidak baik, namun mayoritas responden (51,346) menjawab kepedulian petugas baik, sementara yang Cukup baik sebesar 37,394.

B. Analisis

Telah dinyatakan sebelumnya bahwa buku ini hendak mengungkapkan kinerja layanan Perpustakaan STAIN Samarinda. Untuk mengetahui tujuan tersebut perlu dilakukan analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode statistik berupa regresi linier berganda, yang perhitungannya dilakukan melalui program SPSS for Windows versi 9.0.

Dalam analisis regresi linier berganda ini akan dilakukan uji F (F-es) tesuntuk dapat membuktikan kebenaran hipotesis pengaruh variabel secara simultan, dan uji t (t-es) untuk dapat membuktikan kebenaran hipotesis pengaruh variabel secara parsial. Berdasarkan data yang didapat, diketahui skor nilai Multiple R sebesar 0,792, yang berarti variabel tangibles, reliability,

responsiveness, assurance dan empathy secara simultan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kinerja layanan perpustakaan STAIN Samarinda. Selanjutnya dari nilai “b” didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 16,468 + 0,242X_1 + 0,296X_2 + 0,142X_3 - 0,191X_4$$

Dari nilai persamaan tersebut di atas, secara keseluruhan menunjukkan angka positif, sehingga dapat diartikan semua variabel tangibles (X_1), reliability (X_2), responsiveness(X_3), assurance (X_4) dan empathy (X_5) mempunyai pengaruh terhadap kinerja layanan(Y). Dengan kata lain apabila semua variabel tersebut ditingkatkan kualitasnya dapat meningkatkan kinerja layanan berdasarkan persepsi anggota.

Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap Variabel kinerja layanan, maka perlu dilihat nilai R Square (R^2) atau koefisien determinasi. Pada tabel di atas diketahui nilai R^2 sebesar 0,628, yang berarti sebesar 62,849 variabel tangibles mempengaruhi kinerja layanan. Sedangkan 37,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini.

Selanjutnya untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel secara parsial terhadap kinerja layanan dapat dilihat pada masing-masing nilai koefisien regresi (R) dan koefisien determinasi (R^2 parsial sebagai berikut:

1. Variabel tangibles (X₁) :

Nilai F (Fhitung) yang diperoleh dari hasil perhitungan sebesar 73,858 pada taraf signifikansi F sebesar 0,000, sehingga F hitung lebih besar dari Ftabeli "(73,858 » 2,27) atau Sig F « 0,05 (0,000<0,05). Berarti variabel tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan Perpustakaan STAIN Samarinda. Pengaruh tersebut dinilai cukup kuat, yang dibuktikan dengan skor nilai koefisien regresi sebesar 0,577. Kontribusi pengaruh variabel tangibles terhadap kinerja layanan tersebut sebesar 33,39% sesuai dengan besaran nilai R² (0,333), sedangkan 66,74% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. Selanjutnya dari nilai "b" didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 50,537 + 0,571X_1$$

2. Variabel reliability (X₂) :

Nilai F (Fhitung) yang diperoleh dari hasil perhitungan sebesar 108,905 pada taraf signifikansi F sebesar 0,000, sehingga F hitung lebih besar dari Ftabeli (108,905 > 2,27) atau Sig F « 0,05 (0,000<0,05).

Berarti variabel reliability berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan Perpustakaan STAIN Samarinda. Pengaruh tersebut dinilai kuat, yang dibuktikan dengan skor nilai koefisien regresi sebesar 0,851. Kontribusi pengaruh variabel reliability terhadap kinerja layanan tersebut sebesar 42,44% sesuai dengan besaran nilai R² (0,424), sedangkan 57,676% lainnya

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. Selanjutnya dari nilai “b” didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 43,568 + 0,651X_2$$

3. Variabel responsiveness (X₃) :

Nilai F (Fhitung) yang diperoleh dari hasil perhitungan sebesar 80,968 pada taraf signifikansi F sebesar 0,000, sehingga F hitung lebih besar dari Frabei (80,968 » 2,27) atau Sig F « 0,05 (0,000-0,05). Berarti variabel responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan Perpustakaan STAIN Samarinda

Pengaruh tersebut dinilai cukup kuat, yang dibuktikan dengan skor nilai koefisien regresi sebesar 0,595. Kontribusi pengaruh variabel responsiveness terhadap kinerja layanan tersebut sebesar 35,44 sesuai dengan besaran nilai R² (0,354),

sedangkan 64,64 lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. Selanjutnya dari nilai “b” didapatkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = 230,158 + 0,595X_3$$

4. Variabel assurance (X₄) :

Nilai F (Fhitung) yang diperoleh dari hasil perhitungan sebesar 98,748 pada taraf signifikansi F sebesar 0,000, sehingga F hitung lebih besar dari Frabei (98,748 » 2,27)

Y bo #bsXs Y 250,325 4 0,352x5

C. Pengujian Hipotesis

1. Uji Hipotesis Secara Simultan.

Sesuai hasil output SPSS versi 9.0 for window, khususnya pada uji Anova (F test) diperoleh Fhitung sebesar 48,605 dengan signifikansi F sebesar 0,000, sedangkan F sea dengan level of confidence (α) 5s sebesar 2,27 yang berarti nilai F mung lebih besar dari F sabei ($18,605 \gg 2,27$) atau Sig F $\ll 546$ ($0,000 \times 60,05$). Sehingga hipotesis yang menyatakan variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan amphaty secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan dapat diterima kebenarannya. Kontribusi pengaruh variabel secara keseluruhan sebesar 62,86 berdasarkan nilai R Square sebesar 0,628.

2. Uji Hipotesis Secara Parsial.

Untuk mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh setiap variabel (tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty) terhadap kinerja layanan dan pengujian hipotesis secara parsial dalam penelitian ini digunakan uji t sebagai berikut:

- a. Variabel Tangibles (X4). Hasil uji t variabel tangibles menunjukkan t-utung lebih besar dari t bei pada taraf signifikansi 0,065 ($8,594 \gg 1,96$). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan variabel tangibles secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja

layanan anggota dapat dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan koefisien determinasi sebesar 0,333, berarti variabel tangibles secara parsial memiliki kontribusi pengaruh sebesar 33,3Y6

- b. Variabel Reliability (X2). Hasil uji t variabel reliability menunjukkan t-niung lebih besar dari t sapei pada taraf signifikansi 0,05 (10,436 »1,96). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan variabel reliability secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan dapat dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan koefisien determinasi sebesar 0,424, berarti variabel reliability secara parsial memiliki kontribusi pengaruh sebesar 42,4Yo
- c. Variabel Responsiveness (X3). Hasil uji t variabel responsiveness menunjukkan tuitung lebih besar dari t rebei pada taraf signifikansi 0,05 (8,998 21,96). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan variabel responsiveness secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan dapat dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan koefisien determinasi sebesar 0,354, berarti variabel responsiveness secara parsial memiliki kontribusi pengaruh sebesar 35,434
- d. Variabel Assurance (Xu). Hasil uji t variabel assurance menunjukkan t-niung lebih besar dari t saper pada taraf signifikansi 0,05 (9,937 21,96). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan variabel assurance secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan dapat dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan koefisien determinasi sebesar 0,400, berarti variabel

assurance secara parsial memiliki kontribusi pengaruh sebesar 40X e. Variabel Emphaty (Xs). Hasil uji t variabel emphaty menunjukkan t-ung lebih besar dari t sei pada taraf signifikansi 0,05 (4,568 »1,96). Dengan demikian hipotesis yang menyatakan variabel emphaty Secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja layanan dapat dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan koefisien determinasi sebesar 0,124, berart variabel emphaty secara parsial memiliki kontribusi pengaruh sebesar 12,456 3. Uji Variabel Dominan Untuk mengetahui variabel mana yang dominan berpengaruh terhadap variabel kinerja layanan, maka terlebih dahulu harus dilakukan Uji stepwise. Berdasarkan uji stepwise diketahui koefisien regresi dan koefisien determinasi masing-masing variabel.

Emphaty (4), Responsiveness (X3). Berdasarkan tabel tersebut di atas berikut penjelasannya, tampak variabel reliability memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja layanan Perpustakaan STAIN Samarinda, disusul kemudian secara berturut-turut variabel tangibles, assurance, emphaty dan variabel responsiveness. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan variabel reliability memiliki pengaruh dominan dapat dibuktikan kebenarannya.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Tangibles (X,) Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan STAIN Samarinda.

Koefisien regresi dari variabel tangibles (X,) adalah sebesar 0,577, dan nilai koefisien regresi tersebut bertanda positif, yang berarti variabel tangibles pada Perpustakaan STAIN Samarinda mempunyai hubungan yang positif dan searah dengan kinerja layanan. Sehingga apabila berbagai aspek yang berkaitan dengan tangibles ditingkatkan kualitasnya, kinerja layanan juga akan meningkat. Dalam hal ini kontribusi pengaruh variabel tangibles pada Perpustakaan STAIN Samarinda terhadap kinerja layanan sebesar 33,396.

Selanjutnya diketahui hasil uji t (t-niung) Variabel tangibles ternyata lebih besar dari t saver pada taraf signifikansi 0,05 (8,594 21,96). Kondisi ini menggambarkan variabel tangibles mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan. Oleh karena itu, pihak pengelola Perpustakaan STAIN Samarinda yang berharap dapat semakin meningkatkan kinerjanya perlu meningkatkan kualitas aspek ini, seperti membuat tampilan gedung perpustakaan lebih menarik, melakukan penataan ruang baca sebaik mungkin, melengkapi sarana dan prasarana baik yang utama maupun sarana pendukung, menyediakan bahan pustaka yang lengkap, termasuk bahan pustaka mutakhir, dan menjaga penampilan dalam melaksanakan tugas pelayanan.

2. Pengaruh Reliability (X2) Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan STAIN Samarinda.

Koefisien regresi dari variabel reliability (X2) adalah sebesar 0,651, dan nilai koefisien regresi tersebut bertanda positif, yang berarti variabel reliability pada Perpustakaan STAIN Samarinda mempunyai hubungan yang positif dan searah dengan kinerja layanan. Sehingga apabila berbagai aspek yang berkaitan dengan reliability ditingkatkan kualitasnya, kinerja layanan juga akan meningkat. Dalam hal ini kontribusi pengaruh variabel reliability pada Perpustakaan STAIN Samarinda terhadap kinerja layanan sebesar 42,44. Selanjutnya diketahui hasil uji t (t-nitung) variabel reliability ternyata lebih besar dari t_{rei} pada taraf signifikansi 0,05 (10,436 » 1,96). Kondisi ini menggambarkan variabel reliability mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan. Oleh karena itu, pihak pengelola Perpustakaan STAIN Samarinda yang berharap kinerjanya baik sebagaimana dipersepsikan anggota perlu meningkatkan aspek ini, seperti meningkatkan keterampilan petugas dalam melaksanakan berbagai tugas pelayanan, meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan secara Cepat/efisien, cermat dan akurat.

3. Pengaruh Responsiveness (X3) Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan STAIN Samarinda.

Koefisien regresi dari variabel responsiveness (X3) adalah sebesar 0,595, dan nilai koefisien regresi

tersebut bertanda positif, yang berarti variabel responsiveness pada Perpustakaan STAIN Samarinda mempunyai hubungan yang positif dan searah dengan kinerja layanan. Sehingga apabila berbagai aspek yang berkaitan dengan responsiveness ditingkatkan kualitasnya, kinerja layanan juga akan meningkat. Dalam hal ini kontribusi pengaruh variabel responsiveness pada Perpustakaan STAIN Samarinda terhadap kinerja layanan sebesar 35,494.

Selanjutnya diketahui hasil uji t (t_{niwmg}) variabel responsiveness ternyata lebih besar dari t_{sei} pada taraf signifikansi 0,05 (8,998 > 1,96). Kondisi ini menggambarkan variabel responsiveness mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan. Oleh karena itu, pihak pengelola Perpustakaan STAIN Samarinda yang berharap kinerjanya baik sebagaimana dipersepsikan anggota perlu meningkatkan kualitas pada aspek ini, seperti selalu berupaya mempermudah anggota yang memeriukan pelayanan, memberikan pelayanan secara ikhlas, dan menerapkan Sistem pelayanan yang berorientasi pada kemudahan anggota.

Pengaruh Assurance (X4) Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan STAIN Samarinda. Koefisien regresi dari variabel assurance (X4) adalah sebesar 0,633, dan nilai koefisien regresi tersebut bertanda positif, yang berarti variabel assurance pada Perpustakaan STAIN Samarinda mempunyai hubungan yang positif dan searah dengan kinerja layanan. Sehingga apabila berbagai aspek yang berkaitan dengan

assurance pelayanan ditingkatkan kualitasnya, kinerja layanan juga akan meningkat. Dalam hal ini kontribusi pengaruh variabel assurance pada Perpustakaan STAIN Samarinda terhadap kinerja layanan sebesar 4084.

Selanjutnya diketahui hasil uji t (t-nitung) variabel assurance ternyata lebih besar dari t sei pada taraf signifikansi 0,05 (9,937 21,96). Kondisi ini menggambarkan variabel assurance mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan. Oleh karena itu, pihak pengelola Perpustakaan STAIN Samarinda yang berharap kinerjanya baik perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek ini, seperti meningkatkan pengetahuan petugas dalam bidang perpustakaan dan pelayanan, senantiasa menjaga keramahan ketika memberikan pelayanan, dan menjamin keamanan barangbarang anggota yang dititipkan petugas.

4. Pengaruh Emphaty (Xs) Terhadap Kinerja Layanan Perpustakaan STAIN Samarinda.

Koefisien regresi dari variabel Emphaty (X5) adalah sebesar 0,352, dan nilai koefisien regresi tersebut bertanda positif, yang berarti variabel Emphaty pada Perpustakaan STAIN Samarinda mempunyai hubungan yang positif dan searah dengan kinerja layanan. Sehingga apabila berbagai aspek yang berkaitan dengan Emphaty ditingkatkan kualitasnya, kinerja layanan juga akan meningkat. Dalam hal ini kontribusi pengaruh variabel Emphaty pada

Perpustakaan STAIN Samarinda terhadap kinerja layanan sebesar 12,4Y9.

Selanjutnya diketahui hasil uji t (t-ntung) variabel Emphaty pelayanan perpustakaan ternyata lebih besar dari t bei pada taraf signifikansi 0,05 (4,568 21,96). Kondisi ini menggambarkan variabel Emphaty mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan. Oleh karena itu, pihak pengelola Perpustakaan STAIN Samarinda yang ingin meningkatkan kinerja layanan perlu memperhatikan aspek ini, seperti meningkatkan pemahaman petugas sekaligus mampu menghadapi karakter anggota yang bermacam-macam, meningkatkan daya tanggap terhadap anggota yang memerlukan pelayanan, dan meningkatkan kepedulian petugas membantu anggota dalam menemukan bahan pustaka.

BAB V

PENUTUP



A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab terdahulu, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kinerja layanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Samarinda dipersepsikan baik oleh para anggotanya, dalam arti kinerja layanan tersebut dapat memuaskan anggota.
2. Kinerja layanan Perpustakaan STAIN Samarinda dipengaruhi oleh variabel tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Kelima variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja layanan secara simultan maupun parsial, dan sekaligus dapat membuktikan kebenaran hipotesis yang ditetapkan.
3. Variabel reliability, meliputi keterampilan petugas, efisiensi dan akurasi memiliki pengaruh dominan dibandingkan beberapa variabel lainnya.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka untuk lebih memberdayakan perpustakaan secara maksimal dalam tulisan ini perlu dikemukakan beberapa saran pada pihak pengelola Perpustakaan STAIN Samarinda sebagai berikut :

1. Pelayanan secara umum yang diberikan pihak pengelola perpustakaan memiliki peluang lebar untuk ditingkatkan, sehingga dengan peningkatan itu dapat menambah kepuasan anggota yang selama ini memerlukan pelayanan.
2. Sarana utama maupun prasarana penunjang masih perlu ditingkatkan keberadaannya agar dapat memberikan keleluasaan para pengunjung dalam melakukan aktivitas dalam kaitannya dengan pemanfaatan perpustakaan. Kelengkapan bahan pustaka, termasuk penambahan bahan pustaka mutakhir seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dirasakan sangat penting bagi anggota/mahasiswa, terutama untuk mengantisipasi banyaknya pengunjung pada masa-masa tertentu, seperti ketika menjelang ujian ataupun tugas-tugas yang perlu diselesaikan dalam waktu bersamaan. Ruang baca dapat dilengkapi kipas angin/AC agar dapat memberikan kenyamanan pada pembaca dalam melakukan aktivitas baca.
3. Efisiensi, kemudahan dan kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi, mengingat pengunjung yang datang ke perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka dan informasi

lainnya sesuai kebutuhan tidak seluruhnya mengerti dan mudah memperolehnya. Karena itu petugas hendaknya dapat membantu sekaligus mempermudah pengunjung perpustakaan yang memerlukan bantuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bafadal, Ibrahim, (1992), *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Bounds, Greg, Lyle York, Mel Adams and Gipsie Ranney, (1994). *Beyond Total @uality Management Toward The Emerging Paradigm*, New York, McGraw-Hill Inc.
- Cortada, James W. (1993), *Total @uality Management for Sales and Marketing Management*, New York, McGraw-Hill Inc.
- Engel, James F., (1994). *Consumer Behavior*. Eight Edition. The Dryden Press Harcourt Brace College Publisher USA.
- Flippo, Edwin B. (1985), *Manajemen Personalia*, Alih Bahasa: Moh. Mas'ud, Jakarta: Erlangga.
- Garperz, Vincent, (1997), *Manajemen Kualitas: Penerapan Konsep Konsep Kualitas dalam Manajemen Bisnis Total*, Jakarta, Yayasan Indonesia Emas dan Gramedia Pustaka.
- Gesperz (1997), *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Hakim, Abdul, (2001), "Konflik dalam Organisasi dan Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik ", Jakarta, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. I, No.2, Maret
- Harsono (1991), *Kepuasan Atas Pelayanan Pos Terpadu (POSYANDU) dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi*, Yogyakarta, UGM.
- Haryanti, Kristina, (1999), *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dengan Kepuasan Konsumen*, Yogyakarta, UGM.
- Hasibuan, Melayu (1996), *Organisasi dan Motivasi, Dasar Peningkatan Produktivitas Jakarta: Gunung Agung*.
- Ismani H.P., (2001), "Manajemen Pelayanan Publik", Hand Out Kuliah, pada FIA Unibraw, FISIP UNMUL dan FISIP UNLAM.

- Yulianto, Heppy, (2000), "Mengukur Kepuasan Pelanggan", Manajemen, Februari.
- Kast, FE, dan Rosenzweig (1979), Organization and Management: A System and Contingency Approach, Tokyo: Mc Graw Hill, Kogakusha.
- Lukman, Sampara, (2000), Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta, STIA LAN Press.
- Marmoaatmojo, Karmidi, (1993), Pelayanan Bahan Pustaka, Jakarta, Universitas Terbuka Depdikbud.
- Moenir, H.A.S. (1992), Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.
- Mohamad, Ismail,(2002), "Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat", Jakarta, Rapat Koordinasi Aparatur Negara Tingkat Nasional Tahun 2002, Kantor Menteri PAN, 12 Februari 2002.
- Monks, Yoseph G, (1992), Theory and Problem of Operations Management, New York, McGraw-Hill Inc.
- Mudhoffir (1996), Prinsip-Prinsip Pengelolaan Pusat Sumber Belajar, Bandung, Remaja Karya,.
- Muhajir, Noeng, (1973), Tenaga Kerja dan Permasalahannya, Yogyakarta: Rake Sarasin Press.
- Noerhayati, S. (1987), Pengelolaan Perpustakaan, Bandung. Alumni.
- Robbins, Stephen P. (1979), Organizational Behavior: Concepts, Controversies and Application, New Jersey: Englewood Cliffs.
- Schuler, Randal S. and Harris L. Drew, (1992), Managing Quality The Premier for Middle Managers, Mexico, Addison-Wesley Publishing Company Inc.
- Singarimbun, Masri, dan Sofyan Effendi (1987), Metode Penelitian Survey, Jakarta, LP3ES.

- Soeatminah (1992), *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, Yogyakarta, Kanisius.
- Soetopo (1999), *Pelayanan Prima*, Jakarta, Diklat ADUM Lembaga Administrasi Negara R.I.
- Supranto, J, (1997), *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Suwondo (2001), “ Desentralisasi Pelayanan Publik: Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar dan Organisasi Non-Pemerintah”, Jakarta, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. I, No.2, Maret 2001.
- The Hang Gie (1995), *Administrasi Perkantoran Modern*, Yogyakarta: iberty.
- Tjiptono, Fandy, (1998), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, dan Anastasia Diana (1997), *Total @uality Management*, Yogyakarta, ANDI.
- Zainuri, Buchari (1979), *Manajemen dan Motivasi*, Jakarta, Balai Aksara.

PROFIL PENULIS

Dr. H. M. Tahir, S.Ag., MM, lahir di Bihara, pada 11 maret 1975. Penulis menempuh pendidikan formal di MIN Bihara Balangan (lulus tahun 1984); MTs Al Hidayah Balangan (lulus tahun 1990); MAN 2 Barabai (lulus tahun 1993); S-1 Dakwah BJM Banjarmasin (lulus tahun 1998). Kemudian melanjutkan studi S-2 Jurusan Ekonomi Universitas Mulawarman (lulus tahun 2005) dan S-3 jurusan Dakwah & Komunikasi UIN Alauddin Makasar. Saat ini penulis berstatus menikah dan tinggal di alamat Jl. Anggrek Panda 2 No. 30 A Komp. Batu Alam Permai Samarinda. Kantor penulis berada di Jl. K.H. Abul Hasan No. 03 Samarinda.

Penulis dapat dihubungi melalui Contact Person: 08125514685 (HP), 0541742193 / 0541 7270222 (No Telp Kantor), atau melalui pesan email ke m_tahir_08@yahoo.co.id