

Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Jasa Pelayanan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi

Rian Dani

Program Studi Manajemen, Universitas Terbuka

Alamat: Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe, Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, 15418

Korespondensi penulis: riandani0193@gmail.com

Abstract. *The main focus of this research is to know and analyze the level of student satisfaction in services at the library at the Muhammadiyah University of Jambi. The data in this study were obtained based on primary data using surveys in collecting data through questionnaires. The number of samples is 100 respondents who are students of Jambi Muhammadiyah University. The variables in the study used 5 dimensions of service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles as measured using a Likert scale. The results showed that the importance and quality of service indicated that student respondents in using library services were satisfied with the services provided by the Jambi Muhammadiyah University library. In addition, the results of the analysis in this study showed that the average respondent's answers related to student satisfaction with library services at Jambi Muhammadiyah University were at a value of 4.5, which means that respondents were very satisfied in using library services at Jambi Muhammadiyah University.*

Keywords: *Satisfaction, Quality, Service and Library*

Abstrak. Fokus utama pada penelitian ini yaitu mengetahui dan menganalisa tingkat kepuasan mahasiswa pada jasa pelayanan pada perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jambi. Data dalam penelitian didapatkan dengan bersumber pada data primer yang menggunakan survei dalam mengumpulkan datanya melalui kuesioner. Jumlah sampel yaitu sebanyak 100 orang responden yang merupakan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jambi. Variabel pada penelitian menggunakan 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri dari reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (Jaminan), empathy (empati) dan tangibel (bukti fisik) yang diukur menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepentingan dan kualitas pelayanan menunjukkan responden mahasiswa dalam menggunakan jasa perpustakaan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi. Selain itu juga hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan rata-rata jawaban responden berkaitan dengan kepuasan mahasiswa pada jasa pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi berada pada nilai 4,5 yang memiliki arti bahwa responden merasa sangat puas dalam penggunaan jasa perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jambi.

Kata kunci: Kepuasan, Kualitas, Layanan, dan Perpustakaan

LATAR BELAKANG

Dalam zaman modern saat ini, berbagai informasi dan media serta teknologi merupakan kebutuhan utama di dunia pendidikan terutama pada perguruan tinggi. Perguruan Tinggi saat ini merupakan sebuah bidang edukasi dan sumber informasi yang merupakan satuan

pendidikan yang tidak terlepas dari teknologi yang berkembang dengan cepat. Untuk itu perguruan tinggi dituntut agar meningkatkan pelayanannya dibidang pendidikan. Keberhasilan pada peningkatan mutu perguruan tinggi tentu saja dilengkapi oleh fasilitas pendukung yang terdapat di perguruan tinggi, bentuk fasilitas pendukung tersebut yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu sebagai pengumpul, penyusun, dan pemelihara informasi. Perpustakaan juga sebagai salah satu unsur yang bekerjasama dengan unsur-unsur lainnya demi tercapainya visi dan misi perguruan tinggi.

Dalam dunia pendidikan, buku merupakan salah satu sarana pendidikan. Pendidikan memiliki peran penting dalam memajukan peradaban manusia dan pendidikan membutuhkan sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas demi tercapainya proses pendidikan. "Salah satu sarana yang dapat menjembatani pendidikan adalah perpustakaan". (Ristha F.K, 2016). Keberadaan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi digunakan untuk mendukung kelancaran pendidikan dan pengajaran bagi mahasiswa dan tenaga pengajar. Penyediaan informasi ilmiah bagi dosen, mahasiswa dan civitas akademika merupakan dukungan dari perpustakaan kepada Universitas.

Seiring berdirinya Perguruan Tinggi Muhammadiyah Jambi berdiri juga perpustakaan untuk menunjang sarana dan prasarana perkuliahan yang beralamat di Jalan Kapten Pattimura Simpang Empat Sipin Kecamatan Telanaipura Kota Jambi. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Jambi ketika itu dikepalai oleh M. Sabyan, S.E., M.E. hingga tahun 2013. Dengan berjalannya waktu STIE Muhammadiyah Jambi mengalami kemajuan yang cukup signifikan ditunjang oleh teknologi yang cukup baik untuk mengikuti perkembangan zaman. STIE Muhammadiyah Jambi di tahun 2014 dimasa kepemimpinan H. Sjojfan Hasan, S.H. telah memiliki website dengan server pribadi yang dikelola oleh Tenaga IT Aguston Kurniawan, S.E.

Perpustakaan STIE Muhammadiyah Jambi mengalami perpindahan gedung dan penambahan koleksi serta mengalami peningkatan dari perpustakaan manual menjadi perpustakaan yang terautomasi. Automasi perpustakaan yang diterapkan di perpustakaan menggunakan aplikasi Automasi Slims. Perpustakaan pada waktu itu dikepalai oleh M. Sabyan, S.E. Adapun pengelola perpustakaan yang sempat mengelola perpustakaan ketika itu : Abd. Halim, S.E. dan Skuron Hidayat, S.E. Pada tahun 2015 perpustakaan STIE Muhammadiyah Jambi mengalami pergantian kepala perpustakaan yaitu Drs. Indra Rahmat dan pergantian petugas perpustakaan yaitu Abd. Halim, S.E. dan Sukron Hidayat, S.E. yang digantikan oleh Nova Sasmitha Sary, S.IP. Penambahan Pustakawan terjadi di tahun 2016

yaitu Yayandri, S.IP. Pada tahun 2018, saudari Nova Sasmita Sary mengundurkan diri menjadi petugas perpustakaan dan digantikan oleh Rihadatul Aisih, S.IP dan Yuliani, S.IP di tahun 2019. Dimasa kepemimpinan Nurdin, S.E., M.E. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah dan Drs. Indra Rahmat selaku kepala Perpustakaan, perpustakaan banyak mengalami peningkatan dan kemajuan, antara lain sarana dan prasana yang semakin memadai.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Jambi mempunyai dua program studi yaitu Ekonomi Pembangunan dan Manajemen dan berubah menjadi Universitas Muhammadiyah Jambi dengan No. SK: 457/KPT/I/2019 serta penambahan tiga prodi baru Sistem Informasi, Informatika, dan Kehutanan maka penyebutan nama perpustakaan yang semula Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Muhammadiyah Jambi menjadi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi dan dikepalai oleh Drs. Indra Rahmat dan tiga orang Pustakawan, Yayandri, S.IP, Rihadatul Aisih, S.IP. dan Yuliani, S.IP.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat penting demi tercapainya rasa puas dan mahasiswa akan loyal pada pemanfaatan dari fungsi perpustakaan. Maka dari itu peneliti meneliti terhadap pelayanan pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi apakah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa dan itu akan memberikan dampak pada rasa puas kepada mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Jambi.

METODE PENELITIAN

Bagian Tjiptono (2016) mendeskripsikan bahwa ada 5 dimensi utama untuk mengukur kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan. Adapun 5 dimensi tersebut yaitu :

1. Keandalan, merupakan pelayanan yang dengan segera, tepat dan memuaskan yang diberikan oleh karyawan.
2. Daya tanggap, merupakan pelayanan atau bantuan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan dan juga bisa memberikan memotivasi para karyawan serta solusi yang dihadapi.
3. Jaminan, merupakan keluhan dari pelanggan-pelanggan yang ditangani oleh karyawan dan dianggap perlu untuk mempunyai pengetahuan, kesopanan, kompetensi, dan sifat-sifat dapat dipercaya dari resiko dan bahaya atau keraguan.
4. Empati, merupakan cara karyawan memberikan layanan kepada pelanggan secara tulus, dan mudahnya menjalin relasi dan bisa memahami pelanggan dengan baik dengan cara berkomunikasi dengan baik.

5. Bukti fisik, merupakan wujud seperti fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

Menurut Kuntoro & Istiono (2017) mendeskripsikan bahwa pelayanan yang bisa memberikan kepuasan dan berkualitas. "Word of mouth" adalah terbentuknya loyalitas pelanggan dari pelayanan yang memberikan kepuasan dan berkualitas. Pelanggan baru dengan mudah didapat dari "word of mouth".

Untuk dapat melakukan penelitian ini, penulis memilih penelitian dengan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yang dideskriptifkan yaitu Analisis tingkat kepuasan mahasiswa pada jasa pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi. Subjek dari penelitian ini adalah objek dari penelitian ini yaitu perpustakaan yang ada di Universitas Muhammadiyah Jambi. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian yaitu menggunakan teknik observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi, literatur dan kuesioner. Kuesioner yang digunakan yaitu mengenai masalah tingkat kepuasan pada jasa pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi dengan metode Skala Likert yang dipakai untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap kualitas pada jasa pelayanan perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jambi dengan skor pengukuran sebagai berikut :

0,01 - 1 = Sangat Tidak Puas

1,01 - 2 = Tidak Puas

2,01 - 3 = Netral

3,01 - 4 = Puas

4,01 - 5 = Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengumpulan data dan dilakukan analisis data yang berupa kuesioner maka penulis mendapatkan hasil penelitian yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Hasil Kuesioner

Uraian	Rata - rata
Faktor Reliability (Keandalan)	
Kemudahan dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan	4,4
Terjangkaunya biaya dalam pembuatan kartu anggota perpustakaan	4,5
Kesesuaian antara koleksi buku dengan kebutuhan pengguna	4,3
Petugas melayani dengan baik dalam meminjamkan buku	4,2
Petugas dapat ditemui pada saat jam berkunjung perpustakaan	4,2
Bagian administrasi yang dimiliki Universitas Muhammadiyah Jambi bisa menangani dokumen-dokumen dengan cermat	4,2
Kesesuaian waktu yang dijanjikan dalam pelayanan perpustakaan	4,5
Faktor Ketanggapan (Responsiveness)	
Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas perpustakaan tentang pelayanan yang akan diberikan	4,3
Kesulitan mahasiswa yang dibantu oleh petugas perpustakaan	4,5
Keluhan mahasiswa ditanggapi dengan baik oleh petugas perpustakaan	4,2
Setiap kritik dan saran yang diberikan selalu ditanggapi oleh petugas perpustakaan	4,5
Faktor Jaminan (Assurance)	
Kompetensi yang baik pada bidangnya telah dimiliki oleh petugas perpustakaan	4,2
Kemampuan dalam memberikan penjelasan tentang pelayanan perpustakaan oleh petugas perpustakaan	4,6
Adanya papan informasi di tempat strategis di perpustakaan	4,6
Faktor Empati (Empathy)	
Petugas melayani mahasiswa dengan kesabaran	4,2
Petugas bersikap ramah dalam memberikan pelayanannya	4,3
Petugas selalu membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan	4,6
Faktor Bukti Fisik (Tangible)	
Kerapian dan kebersihan ruangan perpustakaan	4,6
Terdapat ruangan membaca yang memadai dilengkapi dengan fasilitas penunjang	4,5
Terdapatnya penerangan yang cukup dan tidak membuat mata rusak	4,4
Fasilitas suhu ruangan (AC) dapat berfungsi dengan baik	4,2
Adanya fasilitas komputer untuk menelusuri bahan pustaka	4,6
Dalam memberikan pelayanan petugas berpenampilan rapi	4,2
Penampilan petugas perpustakaan yang meyakinkan karena memiliki latar belakang pendidikan yang tinggi	4,2
Ketenangan pada ruang baca perpustakaan	4,6
Rata - rata	4,5

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan pada tabel 1 diatas, didapatkan data bahwa responden memberikan tanggapan yaitu kepuasan yang dirasakannya terhadap jasa pelayanan perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jambi. Dari hasil tersebut dapat dilihat hampir seluruh responden

memberikan penilaian sangat puas, karena nilai rata-rata dari keseluruhan uraian adalah sebesar 4,5. Nilai rata-rata 4,5 pada interval 4,01 - 5. Dengan hasil ini dapat disimpulkan bahwa mereka merasa sangat puas terhadap jasa pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi.

Hal yang penting dan sangat menentukan tercapainya rasa puas dan loyalitas para mahasiswa adalah kualitas pelayanan Perpustakaan. Faktor penentu dari kualitas pelayanan dapat dirasakan oleh pengguna baik dari segi kualitas maupun kuantitas yaitu bergantung pada Prosedur, Profesionalitas dan jumlah layanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian dan analisis penelitian tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan yaitu pengunjung ataupun responden yang menggunakan jasa perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan tersebut tercemin dari rata-rata jawaban mahasiswa yang merupakan responden sebesar 4,5 yang memiliki arti bahwa responden merasa sangat puas pada jasa pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada hasil analisis kualitas pelayanan menunjukkan hasil bahwa mahasiswa merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan nilai rata-rata jawaban mahasiswa yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pada jasa pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi adalah sebesar 4,5 yang berarti responden atau mahasiswa merasa sangat puas. Saran dari penulis yaitu penilaian responden terhadap jasa pelayanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jambi dilihat dari 5 dimensi terletak pada kategori sangat puas. Sehingga perlu adanya upaya untuk mempertahankan dan untuk dapat peningkatan lagi pelayanannya sehingga dikemudian hari diharapkan penggunaanya dapat memberikan nilai yang lebih.

DAFTAR REFERENSI

- Dani, R., Romadhon, R., Zahara, A. E., & Usdeldi, U. (2023). SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: THE EFFECT OF PREMIUMS AND INVESTMENTS ON SHARIA INSURANCE COMPANY PROFITS. *JOURNAL OF BUSINESS STUDIES AND MANGEMENT REVIEW*, 6(2), 218-224.
- Fussalam, Y. E., & Dani, R. (2022). Lecturers' Opinions and Preferences: Printed Book or E-Book for Science Teaching. *JURNAL EKSAKTA PENDIDIKAN (JEP)*, 6(2), 243-252
- Kuntoro, W., & Istiono, W. (2017). Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, 2(1).

- Kurniasih, E. T., Wiarta, I., Hierdawaty, T., Amrizal, A., & Dani, R. (2022). PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK, KEMAHASISWAAAN DAN SISTEM INFORMASI (BAAKSI) UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAMBI. *Journal Development*, 10(1), 10-21.
- Marsyaf, A., Tamtomo, H., & Dani, R. (2023). PELATIHAN BISNIS MODEL CANVAS DALAM PENGEMBANGAN USAHA MIKRO, KECIL DAN MENEGAH DI KELURAHAN ALAM BARAJO KOTA JAMBI. *Jurnal Pelayanan dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(2), 73-83.
- Ristha, F.K. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual dan Fuzzy di Badan Perpustakaan dan Arsip Yogyakarta (BAD DIY). Skripsi. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Tjiptono Fandy. (2016). Pemasaran Esensi & Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.