

HUBUNGAN KUALITAS LAYANAN JURNAL DENGAN KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERUSTAKAAN UPT BIT LIPI BANDUNG

(Studi Deskriptif Sistem Layanan Tertutup (*Close Access*)
pada Layanan Jurnal di Perpustakaan UPT BIT LIPI
Bandung)

Oleh

Galant Lucky Munggaran

Dinn Wahyudin¹

Euis Rosinar²

Program Studi Perpustakaan dan Informasi

Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Indonesia

My lucky.glm@gmail.com

Din_wahyudin@yahoo.co.id

euisrosinar@yahoo.co.id

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini yaitu kualitas layanan jurnal dengan menggunakan sistem layanan tertutup dengan kepuasan pemustaka. Permasalahan umum yang dikaji yaitu apakah terdapat hubungan kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*Close Access*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif, kuat dan signifikan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*Close Access*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Jurnal, *Close Acces* dan Kepuasan Pemustaka

ABSTRACT

The background of this research is the quality of journal services by using closed system service and user satisfaction. Issues being the topic of discussion is whether there is a relationship quality of journal services by using closed system service (Close Acces) and user satisfaction at the library of UPT BIT LIPI Bandung. The method used in this research is descriptive method with quantitative approach. The results of the study show that there is a positive, strong and significant relation between the quality of journal services by using closed system service (Close Acces) and user satisfaction at the library of UPT BIT LIPI Bandung.

Key Words: *Quality of Jurnal Service, Close Access and User Satisfaction*

Perpustakaan adalah sebuah ruang tempat menyimpan dan mengelola bahan perpustakaan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Menurut Undang-undang No.43 tahun 2007 bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Merujuk pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan terdiri dari koleksi, pustakawan, pemustaka, dan sarana prasarana.

Fungsi, tujuan, koleksi dan pemustaka tiap perpustakaan berbeda tergantung pada jenis perpustakaan. Terdapat beberapa jenis perpustakaan yaitu perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah dan perpustakaan pribadi.

Perpustakaan khusus yaitu perpustakaan yang koleksinya hanya ada satu disiplin ilmu saja. Perpustakaan khusus merupakan salah satu pusat informasi yang berada di lingkungan instansi atau organisasi yang menaunginya dan memiliki fungsi penting bagi penggunaannya untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan instansi atau organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu perpustakaan khusus harus melaksanakan fungsinya tersebut, guna tercapainya kesesuaian antara tujuan instansi dengan fungsi perpustakaan itu sendiri.

Perpustakaan khusus memiliki ciri-ciri khusus dalam hal koleksi dan anggotanya. Menurut Sulistyono-Basuki (1993, hlm. 49) ada beberapa ciri utama sebuah perpustakaan khusus yaitu:

- a. Memiliki koleksi yang terbatas pada satu atau beberapa disiplin ilmu saja;
- b. Keanggotaan perpustakaan khusus terbatas pada sejumlah

anggota yang ditentukan oleh kebijakan perpustakaan atau kebijakan badan induk tempat perpustakaan tersebut;

- c. Peran utama pustakawan ialah melakukan penelitian kepustakaan untuk anggota;
- d. Tekanan koleksi bukan pada buku melainkan pada majalah, pamflet, paten, laporan penelitian, abstrak atau indeks karena jenis tersebut umumnya memiliki informasi yang lebih mutakhir dibandingkan dengan buku;

Jasa yang diberikan lebih mengarah kepada minat anggota perseorangan.

Salah satu perbedaan perpustakaan khusus dengan jenis perpustakaan lainnya yaitu terletak pada koleksinya. Koleksi perpustakaan khusus bersifat khusus sesuai dengan bidang yang digarap oleh lembaga induknya. Adanya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka akan menjadi daya tarik utama bagi pemakai untuk datang ke perpustakaan. Jenis koleksi yang tersedia di perpustakaan khusus tidak hanya berupa buku melainkan lebih diutamakan koleksi yang bersifat mutakhir, seperti jurnal ilmiah, *proceedings*, laporan-laporan penelitian dan sebagainya.

Layanan kepada pemustaka adalah pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, sekaligus menjadi barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Pelayanan yang diberikan dengan baik akan memberikan citra yang baik juga terhadap perpustakaan dimata masyarakat pemakai.

Sistem layanan perpustakaan pada umumnya terdiri dari sistem layanan tertutup dan sistem layanan terbuka. Penerapan sistem layanan pada perpustakaan tergantung pada kebijakan masing-masing perpustakaan. Menurut

Lasa (1994, hlm.5) sistem layanan tertutup adalah “suatu layanan yang tidak memungkinkan pemustaka untuk memilih dan mengambil sendiri akan koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar katalog yang tersedia koleksinya akan diambilkan oleh petugas.”

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pengguna dengan kualitas layanan. artinya, faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu kinerja yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa tersebut. Kotler (dalam Tjiptono & Chandra, 2011, hlm. 180) mengungkapkan bahwa “kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pengguna serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.” Hal ini berarti bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukan berasal dari sudut pandang atau persepsi sebuah lembaga yang menaunginya melainkan berdasarkan sudut pandang pelanggan. Pelanggan merupakan orang yang menikmati layanan, sehingga merekalah yang menentukan kualitas layanan yang baik atau buruk.

Kepuasan berasal dari kata puas yang diberi imbuhan ke- dan akhiran -an. Kata kepuasan berasal dari bahasa Latin “satis” yang memiliki arti cukup baik atau memadai dan “facio” yang memiliki arti melakukan atau membuat. Kotler (2009, hlm. 139) mengemukakan kepuasan dapat diartikan sebagai “perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.” Artinya jika suatu keadaan atau kenyataan tidak sesuai dengan harapan pelanggan maka akan timbul kekecewaan atau sama dengan tidak puas.

Pemustaka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan apabila kebutuhan informasinya telah terpenuhi. Pelayanan

yang memuaskan akan memberikan gambaran yang baik terhadap pemustaka. Sebaliknya jika pelayanan diberikan sangat mengecewakan, maka kesan buruk akan tercipta dengan sendirinya. Kualitas pelayanan dapat memberikan suatu dorongan kuat pada pemustaka untuk membentuk suatu hubungan yang baik dengan perpustakaan.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh anggota dari perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung yang datang mengunjungi perpustakaan pada bulan Januari sampai April tahun 2015 yang berjumlah 205 orang dengan sampel sebanyak 67 orang yang memanfaatkan layanan jurnal di UPT BIT LIPI Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Rumusan Masalah Umum

Hasil penelitian mengenai kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung. berdasarkan hasil korelasi bahwa terdapat korelasi antara variabel kualitas layanan jurnal (X) pada layanan jurnal dengan kepuasan pemustaka (Y) dengan kategori kuat, sedangkan hasil uji signifikansi diketahui bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa “terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.”

Kualitas sistem layanan yang telah dipilih dan digunakan pada layanan jurnal memiliki hubungan yang baik dengan kepuasan pemustaka di UPT BIT LIPI Bandung. Hubungan tersebut memiliki

makna yang positif. Kualitas sistem layanan tertutup dengan kepuasan pemustaka memiliki derajat hubungan yang signifikan sehingga dapat dikategorikan kuat.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka merupakan dua hal yang saling berhubungan. Menurut Sitinjak (2004, hlm.7) “kualitas layanan sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia.” Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa sistem layanan yang diterapkan oleh perpustakaan tentunya dipilih dan ditentukan tergantung dari kebijakan masing-masing perpustakaan. Sistem layanan tertutup yang diterapkan pada perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung merupakan kebijakan yang ditetapkan berdasarkan koleksi, keadaan perpustakaan, fasilitas dan pustakawan.

2. Rumusan Masalah Khusus

Dibawah ini merupakan pembahasan penelitian yang diperoleh berdasarkan data dari hasil penelitian yang akan dijabarkan sebagai berikut.

1) Kualitas Layanan Jurnal dengan menggunakan Sistem Layanan Tertutup (*close access*) di Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai variabel X (Kualitas Layanan Jurnal) dengan indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara keseluruhan dalam kategori baik.

Pertama, jika dilihat dari indikator bukti fisik dengan sejumlah lima butir pernyataan, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap bukti fisik (*tangible*) dalam kategori baik. Artinya, bukti fisik seperti suasana perpustakaan, fasilitas dan penampilan pustakawan pada perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung sudah baik.

Kedua, jika dilihat dari indikator

kehandalan (*reliability*) dengan lima butir pernyataan, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator kehandalan (*reliability*) secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Artinya, perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung telah memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan pustakawan perpustakaan UPT BIT LIPI selalu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Ketiga, jika dilihat dari indikator daya tanggap (*responsiveness*) dengan empat butir pernyataan, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap indikator daya tanggap (*responsiveness*) secara keseluruhan berada dalam kategori baik.

Keempat, jika dilihat dari indikator jaminan (*assurance*) dengan empat butir pernyataan, bahwa tanggapan responden secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Artinya, segala informasi yang diberikan pengelola perpustakaan dapat dipercaya. Pengelola merupakan staf yang handal karena telah mendapatkan beberapa pelatihan terkait bidangnya.

Kelima, jika dilihat dari indikator empati (*empathy*) dengan empat butir pernyataan, tanggapan responden secara keseluruhan berada dalam kategori baik. Artinya, pengelola perpustakaan merasa kesulitan ketika memahami kebutuhan pemustaka secara tepat, karena dengan sistem layanan tertutup pemustaka tidak bisa mengetahui isi dari jurnal yang ada pada titik layanan jurnal. Apabila ada pemustaka yang kurang merasa cocok dengan jurnal yang telah diberikan pengelola sebelumnya, maka pengelola layanan jurnal akan memberikan beberapa referensi jurnal yang sesuai dengan keinginan pemustaka sebagai usaha untuk memuaskan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

Penjelasan mengenai kualitas

layanan jurnal pada perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung dengan menggunakan sistem layanan tertutup dengan lima indikator yang telah dibahas di atas menunjukkan bahwa mutu layanan sudah dalam kategori baik.

2) Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Jurnal pada Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung

Hasil pengolahan data terhadap variabel Y (Kepuasan Pemustaka) dengan indikator kualitas produk, emosional, sistem layanan dan penelusuran informasi menunjukkan dalam kategori baik.

Pertama, indikator kualitas produk, dengan jumlah pernyataan sebanyak tujuh butir, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap kualitas produk dalam kategori baik. Artinya kelengkapan koleksi dan kondisi fisik koleksi jurnal dapat dikatakan sudah baik dan memenuhi kebutuhan pemustaka.

Kedua, emosional dengan delapan butir pernyataan, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap emosional pustakawan dalam kategori baik, ini berarti emosional pengelola perpustakaan pada titik layanan jurnal dapat dikatakan baik.

Ketiga, sistem layanan dengan sepuluh butir pernyataan dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap sistem layanan dalam kategori baik. Berarti sistem layanan tertutup yang digunakan pada titik layanan jurnal membantu pemustaka dalam mencapai kebutuhan informasinya.

Kelima, penelusuran informasi dengan jumlah pertanyaan sebanyak lima butir, dapat diketahui bahwa tanggapan responden terhadap penelusuran informasi dalam kategori baik.

Berdasarkan gambaran-gambaran mengenai kepuasan pemustaka terhadap kualitas sistem layanan jurnal pada perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung

dengan menggunakan sistem layanan tertutup jika dilihat dari seluruh indikator tersebut sudah berada dalam kategori baik.

3) Bagaimana Hubungan antara Kualitas Layanan Jurnal menggunakan Layanan Tertutup (*close access*) dengan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung

Keberhasilan sebuah perpustakaan tentunya ditentukan oleh pemustaka yang secara langsung memanfaatkan jasa layanan perpustakaan. Perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah usaha atau upaya yang dilakukan oleh perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka.

Penentu utama tinggi rendahnya kualitas pelayanan adalah pemustaka itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas adalah yang sesuai dengan keinginan dan harapan pemustakanya. Sesuai dengan pendapat Wyckof (dalam Rossela, 2010, hlm.28) "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atau tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen." Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* dan *perceived service*. Artinya, jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik atau memuaskan dan sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasa lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan, maka semakin meningkat pula kepuasan pemustakanya.

Pada variabel Y (Kepuasan Pemustaka) hasil tanggapan responden

yang diukur melalui empat indikator yaitu kualitas produk, emosional, sistem layanan dan penelusuran informasi menunjukkan respon yang baik. Artinya pemustaka perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan.

Selanjutnya, dari hasil korelasi dan uji signifikansi bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka pada perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung dengan derajat hubungan yang kuat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan Kepuasan Pemustaka pada perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung memiliki hubungan yang baik.

Dengan demikian, pemustaka dapat merasa puas apabila kualitas pelayanan telah sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka. Pemustaka harus mendapatkan rasa aman, tenang, senang dan berkesan selama menerima pelayanan dari pustakawan. Pelayanan yang cepat, akurat, dan mudah akan mendapatkan respon yang positif dari pemustakanya. Oleh karena itu, kualitas layanan tentunya berpusat pada pemustaka, setiap layanan yang diberikan harus bertujuan bagaimana membuat pemustaka puas. Maka dari itu jelas bahwa kualitas layanan jurnal memiliki hubungan yang baik dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung. Pembahasan hasil penelitian dimaksud untuk menjawab rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus. Rumusan masalah umum pada penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka pada UPT BIT LIPI Bandung?”.

Penelitian ini pun memiliki rumusan masalah khusus yaitu; (1) Bagaimana kualitas layanan jurnal dengan menggunakan layanan tertutup (*close access*) di Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung; (2) Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan jurnal pada perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung; (3) Bagaimana hubungan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka pada perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa terdapat “Hubungan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung”. Hasil perhitungan uji korelasi dan signifikansi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung dengan derajat hubungan yang kuat.

Berdasarkan hasil pengolahan data mengenai variabel X (Kualitas Sistem Layanan Tertutup) jika dilihat dari indikator bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan variabel kualitas layanan jurnal menggunakan layanan tertutup (*close access*) dalam kategori baik.

Kepuasan pemustaka terhadap kualitas sistem layanan jurnal di perpustakaan UPT BIT LIPI Bandung secara keseluruhan dalam kategori baik. Hal ini dapat diketahui berdasarkan hasil pengolahan data variabel Y yaitu

kepuasan pemustaka dengan indikator kualitas produk, emosional, sistem layanan dan penelusuran informasi yang berada dalam kategori baik.

Hasil pengolahan data dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan jurnal dengan kepuasan pemustaka berada dalam kategori baik. Jika dilihat dari hasil pengolahan data tanggapan responden variabel X dan variabel Y sudah baik. Maka, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan jurnal dengan menggunakan sistem layanan tertutup yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka sudah memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler. (2009). *Manajemen pemasaran: Jilid 1 Ed.13*. Jakarta: Erlangga.
- Lasa, HS. (1994). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan: sirkulasi, referensi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.
- Indonesia. Perpustakaan Nasional. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Sitinjak dkk. (2004). *Model matriks konsumen untuk menciptakan superior customer value*. [Online] Diakses dari https://books.google.co.id/books?id=SPQdixlwYh4C&pg=PA6&dq=menurut+kotler+tingkat+kepuasan+konsumen&hl=id&sa=X&ei=CsuUVbLjBteVuATlypJ4&redir_esc=y#v=onepage&q=menurut%20kotler%20tingkat%20kepuasan%20konsumen&f=false
- Rossela. (2010). *Hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pemakai perpustakaan STT-PLN*

Jakarta. [Online]. Diakses dari repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/.../1/91727-ROSSELA-FAH.pdf