

**IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS OF INDONESIA
UNIVERSITY OF EDUCATION (UPI) LIBRARY SERVICES TO OPTIMIZE
ACADEMIC AND RESEARCH QUALITY IMPROVEMENT**

**IMPORTANCE-PERFORMANCE ANALYSIS LAYANAN
PERPUSTAKAAN UPI UNTUK OPTIMALISASI PENINGKATAN MUTU
AKADEMIK DAN PENELITIAN**

Oleh :
Uyu Wahyudin
Departemen Pendidikan Luar Sekolah
Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Pendidikan Indonesia
Email : udin_pls@yahoo.co.id

Abstract. *This study aims to analyze the quality of services provided by UPI library to UPI students and to find out and analyze the extent of students' level of satisfaction on the services provided. It also aims to know the compatibility between the service performances and students' expectation or interest as the users of library services. This study used mixed approach of qualitative and quantitative and importance-performance analysis in order to determine the students' satisfaction index on library services. The data was analyzed using grade of Students Satisfaction Index (IKM) which was calculated using the weighted average value of each service element. Importance-Performance Analysis was used to see the level of compatibility between expectation and service quality. The results showed that the performance of UPI library services was in good category. The service element perceived to be the best was related to service security while the worst was staff discipline. Furthermore, there was an element which was regarded important but had less satisfactory performance; element which was already in accordance with users' interest and expectation and thus could satisfy the users; element which was regarded less important and had less satisfactory performance; and elements of services which had good implementation but had less important influence on the users.*

Keywords: *service quality, Students Satisfaction Index, Importance-Performance Analysis, library, research quality*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan UPI kepada mahasiswa, mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan UPI, dan mengetahui kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan atau kepentingan mahasiswa pengguna jasa layanan perpustakaan UPI dengan menggunakan analisis kepentingan dan kinerja (*importance-performance analysis*). Penelitian ini menggunakan desain gabungan antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa dari layanan perpustakaan UPI. Teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. *Importance-Performance Analysis* digunakan untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan UPI termasuk dalam kategori baik. Unsur pelayanan yang dirasakan paling baik adalah berkaitan dengan keamanan pelayanan sedangkan pelayanan yang dinilai rendah adalah kedisiplinan petugas pelayanan. Selaian

itu, ditemukan juga unsur pelayanan yang dinilai oleh responden sangat penting tetapi kinerjanya masih kurang memuaskan, unsur pelayanan yang dinilai oleh responden kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan, unsur pelayanan yang menurut responden dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa dan kinerjanya juga kurang bagus, dan unsur-unsur pelayanan yang menurut responden pelaksanaannya sangat baik tetapi kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Indeks Kepuasan Mahasiswa, Importance-Performance Analysis, Perpustakaan, Mutu penelitian

A. PENDAHULUAN

Eksistensi perpustakaan di Perguruan Tinggi (PT) sediannya menjadi pusat yang menyediakan berbagai referensi riset ilmiah bagi sivitas akademiknya. Sehubungan itu, pelayanan perpustakaan seyogianya memberikan pelayanan yang berorientasi pengguna. Demikian pentingnya fungsi perpustakaan di PT, maka diperlukan pustakawan yang profesional dan andal. Menurut Basuki (1991: 36), bila seorang pustakawan ingin memperoleh kemajuan dalam bidang tugasnya, ia harus bertindak selaku agen modernisasi. Pustakawan harus menjadikan perpustakaannya sebagai sarana belajar bagi pembacanya. Pustakawan pun harus mendengarkan dan memahami keinginan pengguna.

Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), saat ini menerapkan sistem manajemen mutu

ISO 9001:2008. Dari susunan personil di dalam struktur organisasi lembaga, perpustakaan mempunyai mekanisme kerja yang komprehensif. Dalam menerapkan manajemen mutu tersebut, UPI memiliki beberapa keunggulan, antara lain adalah: (1) layanan prima perpustakaan dengan motto "*answer at its best to any quests*" seraya mengusung rintisan universitas penaungnya *leading and outstanding university*, (2) perpustakaan UPI merupakan tujuan yang bertajuk *benchmarking* bagi perpustakaan sejenis maupun perpustakaan lainnya, dan (3) perpustakaan UPI merupakan laboratorium informasi bagi program studi dan peneliti pada umumnya. Untuk merealisasikan manajemen dan menggunakan keunggulan UPI, diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang memadai dalam hal kompetensi dan jumlahnya. Kini, perpustakaan UPI memiliki SDM

sebanyak 46, yang terdiri atas seorang dosen tetap, seorang dosen luar biasa, 25 pustakawan, 15 tenaga administrasi, dan 5 orang tenaga honorer. Keberadaan SDM ini menjadi modal bagi perpustakaan UPI dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggannya. Salah satu cara untuk menarik minat segenap sivitas akademika untuk memanfaatkan perpustakaan adalah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan. Penyediaan layanan yang bermutu, bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Dalam praktiknya, sering didapati masalah-masalah dalam pengelolaan pelayanan dan ketidakberhasilan memuaskan sebagian besar pelanggan. Hal ini juga disadari oleh pihak UPI, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi karena pelayanan administrasi membutuhkan tidak saja ketelitian dalam sistem operasinya, tetapi juga pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan mahasiswa. Hal ini didasarkan pada penelitian Pilar (2000) bahwa bila konsumen yang merasa puas dapat mempengaruhi satu saja teman atau rekannya mengenai kehebatan suatu

produk atau jasa yang ditawarkan suatu perusahaan dan akhirnya mendatangkan seorang konsumen atau pelanggan baru, maka nilai konsumen atau pelanggan yang pertama itu menjadi bertambah dua kali lipat. Jika hal yang sama dianalogikan dengan dunia pendidikan, hal yang sama juga akan terjadi.

Sejalan dengan ketatnya persaingan dalam penyelenggaraan jasa layanan perpustakaan perguruan tinggi, pengelolaan perpustakaan UPI harus lebih diarahkan kepada pengelolaan yang kompetitif dan profesional. Salah satu indikator dari pengelolaan perpustakaan universitas yang profesional adalah apabila lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan pelanggan. Menurut Parasuraman (dalam Purnama, 2006), pelayanan dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan. Pengukuran indeks kepuasan mahasiswa merupakan salah satu bentuk akuntabilitas universitas dalam pelayanan publik. Seiring dengan itu, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan

pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1995, yang menyebutkan bahwa layanan prima adalah layanan yang memberikan kepuasan pelanggan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan sebuah langkah nyata pada tataran kebijakan untuk mewujudkan *good governance*.

Sejauh mana pelayanan prima telah dilakukan oleh perpustakaan UPI, agar sasaran yang telah ditetapkan dalam Renstra UPI 2011-2015 tercapai, tentunya perlu dilakukan penelitian survei terlebih dahulu agar dapat tergambar antara harapan dari mahasiswa dengan realisasi pelayanan yang telah dilaksanakan oleh perpustakaan UPI. Penelitian ini sejalan dengan rencana program UPI dalam peningkatan layanan dan penjaminan mutu akademik baik secara internal maupun eksternal, dengan

target yang ditetapkan oleh UPI adalah sebesar 75% mahasiswa merasa puas atas layanan Universitas. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian terkait dengan *importance-performance analysis* layanan perpustakaan UPI sebagai upaya optimalisasi peningkatan mutu akademik dan penelitian.

Berdasarkan latar belakang tersebut, agar ketercapaian realisasi program dalam peningkatan layanan dan penjaminan mutu akademik dapat tergambar, maka rumusan masalah atas penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan UPI kepada mahasiswa, (2) seberapa besar tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan UPI, (3) bagaimanakah tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan atau kepentingan mahasiswa pengguna jasa layanan perpustakaan UPI dengan menggunakan analisis kepentingan dan kinerja (*importance-performance analysis*).

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengetahui data tentang kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan UPI kepada mahasiswa, (2) mengetahui

data tentang tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan perpustakaan UPI, dan (3) mengetahui data tentang kesesuaian antara kinerja pelayanan dengan harapan atau kepentingan mahasiswa pengguna jasa layanan perpustakaan UPI dengan menggunakan analisis kepentingan dan kinerja (*importance-performance analysis*).

B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Istilah pelayanan (*service*) memiliki makna yang beragam. Lovelock, Patterson & Walker (dalam Tjiptono, 2005) mengemukakan perspektif *service* sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama yaitu operasi jasa (*service operations*) di mana input diproses dari elemen-elemen produk jasa diciptakan dan penyampaian jasa (*service delivery*) di mana elemen-elemen produk jasa dirakit, dirampungkan dan disampaikan kepada pelanggan. Pelayanan yang berkualitas merupakan orientasi seluruh sumber daya dan seluruh jajaran di suatu perusahaan terhadap kepuasan konsumen. Lebih lanjut, Parasuraman et al. (dalam Tjiptono, 2005: 121) mengemukakan

dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan. Pertama, persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*). Kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Kedua, layanan yang sesungguhnya, diharapkan/diinginkan (*expected service*). Dalam konteks kualitas (barang dan jasa), dan kepuasan, telah tercapai consensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai factor perbandingan evaluasi kualitas.

Sedangkan menurut Yamit (2004: 22) ada beberapa pengertian yang terkait dengan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- 2) *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa dan system).
- 3) *Service* adalah kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses

pembuatan produk, tetapi menekankan pada pelayanan transaksi antara penjual dan pembeli.

- 4) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- 5) *Levels* adalah suatu pernyataan atas system yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- 6) *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- 7) *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Agar dapat menilai sejauhmana kualitas layanan yang diberikan pada publik, Zeithaml (1990) menyatakan beberapa dimensi kualitas layana yang dapat dijadikan ukuran, yaitu:

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) *Realiabile*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan

dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

- 3) *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu

menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;

- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Ada banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Pemilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan dan situasi pasar. Tiga peneliti Amerika, Berry, Parasuraman, dan Zeithaml (dalam Tjiptono, 1998) mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:

- 1) Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya, pihak manajemen suatu organisasi bisnis atau perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya dirancang dan jasa-jasa sekunder apa saja yang diinginkan konsumen.
- 2) Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan

spesifikasi kualitas jasa. Terkadang pihak manajemen dapat memahami apa yang diinginkan konsumen, namun mereka tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu yang jelas. Hal tersebut dapat disebabkan oleh tiga hal, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya atau karena adanya kelebihan permintaan.

- 3) Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Terdapat beberapa penyebab terjadinya gap ini, contohnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Selain itu, terkadang karyawan dihadapkan kepada standar-standar yang terkadang saling berlawanan satu sama lain.
- 4) Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dilontarkan perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan

adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.

- 5) Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi jika pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara yang berlainan, atau dapat juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Zeithaml, et al. (1990)

mengatakan bahwa ada empat jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut: (1) tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat; (2) pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat, (3) keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri; dan (4) ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan. Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada tujuh hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu apatis, menolak berurusan, bersikap dingin, memandang rendah, bekerja bagaikan

robot, dan terlalu ketat pada prosedur, dan seringnya melempar urusan kepada pihak lain. Sementara itu, peneliti lain pernah melakukan penelitian untuk mengetahui faktor buruknya kualitas pelayanan publik pada birokrasi pemerintah, yang lebih banyak disebabkan gaji rendah, sikap mental aparat pemerintah, dan kondisi ekonomi buruk pada umumnya.

Untuk mengukur kualitas layanan, banyak digunakan instrument Servqual dari Zeithaml, et al. (1990), walaupun berasal dari dunia bisnis tetapi dapat dipakai untuk pelayanan sektor publik. Tidak bisa dipungkiri Servqual tersebut banyak dipakai dan menjadi inspirasi baik untuk kajian teoritis maupun kegiatan praktis. Walaupun demikian konsep tersebut tidak sepenuhnya dapat diterapkan untuk pelayanan sektor publik. Ada beberapa item yang perlu disinkronkan dengan kondisi pelayanan sektor publik. Kalau servqual berasal dari dunia bisnis dan dilakukan oleh dunia usaha pada para pelanggannya, maka pelayanan publik instansi pemerintah tentu saja adalah pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau instansi atau unit pelayanan dari birokrasi pemerintah sesuai tata aturan

dalam instansi atau unit pelayanan publik agar dapat dilaksanakan sesuai harapan, pemerintah lazimnya mengeluarkan kebijakan atau peraturan tentang pelayanan publik tersebut.

Menurut Zeithaml, et al, (1990), keputusan seseorang konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang atau jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor antara lain adalah persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Dengan kata lain, baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh provider tergantung dari persepsi konsumen atas pelayanan yang diberikan. Pernyataan ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan. Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan yang baik adalah pertemuan atau melebihi apa yang diharapkan konsumen dari pelayanan yang diberikan. Tinggi rendahnya kualitas pelayanan tergantung pada kinerja yang diberikan dalam konteks apa yang mereka harapkan.

Berdasarkan review literatur ditemukan adanya beberapa indikator penyusun kinerja pelayanan. Indikator-indikator ini sangat bervariasi

sesuai dengan fokus dan konteks penelitian yang dilakukan dalam proses penemuan dan penggunaan indikator tersebut (Ratminto dan Winarsih, 2005). McDonald & Lawton (1977) menyebut *efficiency* dan *effectiveness*, Salim & Woodward (1992) menyebut *economy*, *efficiency*, *effectiveness* dan *equity*, Lervinne (1990) menyebut *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*, Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) menyebut *tangibles*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*. Gibson, Ivancevich & Donnelly (1990) menyebut lima indikator mutu layanan, yaitu Kepuasan, Efisiensi, Produksi, Keadaptasian, dan Pengembangan,

Sementara itu untuk konteks layanan publik di Indonesia, dikenal Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2004 tentang Asas Pelayanan, yakni transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Kemudian Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2004 tentang Prinsip Pelayanan Publik yang meliputi Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi,

Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan sarana dan prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta Kenyamanan. Selanjutnya, Kepmen PAN : KEP- 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang meliputi 14 indikator yang *relevan*, *valid*, dan *reliable* untuk dijadikan instrumen pengukuran kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

- 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada penerima pelayanan dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61), dalam Frederik Monte (2008) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Convenience* (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan mahasiswa. Sementara itu salah

satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002 : 14) dalam Frederik Monte (2008) antara lain (1) *Accessibility and Flexibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

- 2) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal

yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2) dalam Frederik Monte (2008) atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani, (2) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) dalam Frederik Monte (2008) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan

yang cocok seperti yang mereka inginkan, (2) *access* yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994) dalam Frederik Monte (2008) beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, (2) *credibility* yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003 : 61), dalam Frederik Monte (2008) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *reliability* (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan disediakan secara benar dan tepat

waktu, (2) *personal attention* (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana petugas menyediakan informasi kepada mahasiswa dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka

- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) Keterbukaan mengenai satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan

keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002: 14) dalam Frederik Monte (2008) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Professionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) dalam Frederik Monte (2008) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit

penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2) dalam Frederik Monte (2008) atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status penerima pelayanan yang dilayani. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan

Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) dalam Frederik Monte (2008) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Fairness* (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana mahasiswa percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang. Selanjutnya dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan.

- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut

Gaspersz (1997 : 2) dalam Frederik Monte (2008), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) dalam Frederik Monte (2008) , mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml dkk dalam Frederik Monte (2008), salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan penerima pelayanan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit

pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan. Kemudian Tjiptono (2002 : 14) dalam Frederik Monte (2008) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Reputation and Credibility* yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008),

menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, (2) Keterbukaan mengenai rincian biaya/tarif pelayanan.

- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) dalam Frederik Monte (2008), menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1)

Reability (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu

- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997: 2) dalam Frederik Monte (2008), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Tangibles* yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran,

komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008), menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan

- 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga penerima pelayanan merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994) dalam Frederik Monte (2008) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Security* yaitu bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan. Kemudian

Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003 : 61) dalam Frederik Monte (2008) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Security* yaitu ukuran tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat penerima pelayanan merasa aman dan yakin ketika menerimanya. Selain itu, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) dalam Frederik Monte (2008), menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan yang

dalam tabel 1.

berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi penerima pelayanan.

Dari ke semua indikator yang telah dikemukakan di atas, kesemuanya dikelompokkan menjadi dua yaitu, indikator kinerja yang berorientasi pada proses dan indikator kinerja yang berorientasi pada hasil (Ratminto dan Winarsih, 2005). Pengelompokkan tersebut dapat dilihat

Tabel 1. Perbandingan Indikator Pelayanan Publik

Pakar/Sumber	Indikator Layanan Publik	
	Berorientasi Proses	Berorientasi Produk
McDonald&Lawton (1977)	Efficiency Effectiveness	
Salim&Woodward (1992)	Efficiency Effectiveness Economy Equity	
Lenvinne (1990)		Responsivitas Responsibilitas Akuntabilitas
Zeithaml, Parasuraman&Berry (1990)	Tangibles	Reliability Responsiveness Assurance Empathy
Keputusan MENPAN No.63 tahun 2004: Asas Pelayanan Publik		Transparansi Akuntabilitas Kondisional Partisipatif

Pakar/Sumber	Indikator Layanan Publik	
	Berorientasi Proses	Berorientasi Produk
		Kesamaan hak Keseimbangan hak dan kewajiban
Keputusan MENPAN No.63 tahun 2004: Prinsip Pelayanan Publik	Ketepatan waktu Akurasu	Kesederhanaan Kejelasan Keamanan Keterbukaan Tanggung jawab Kelengkapan sarana dan prasarana Kenyamanan Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Kemudahan akses
Kepmen PAN : KEP-25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah	Kecepatan pelayanan Kecepatan Pelayanan Keadilan mendapatkan pelayanan Kewajaran biaya pelayanan Kepastian biaya pelayanan Kepastian jadwal pelayanan Prosedur pelayanan	Kejelasan petugas pelayanan Prosedur pelayanan Persyaratan pelayanan Kejelasan petugas pelayanan Kedisiplinan petugas pelayanan Tanggung jawab petugas pelayanan Kemampuan petugas pelayanan Kesopanan dan keramahan petugas Kenyamanan lingkungan Keamanan pelayanan
Gibson, Ivancevich&Donelly (1990)	Kepuasan Efisiensi Produksi	Perkembangan keadaptasian Kelangsungan hidup

Sumber : Hasil pengolahan dalam Ratminto&Atik Septi Winarsih (2005)

Untuk menganalisis kepuasan (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). IPA telah diterima secara umum oleh lembaga public, antara lain dapat dianalisis dengan menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Berdasarkan Simposium VIII FSTPT-Universitas Sriwijaya (dalam Setiawan (2005), metode IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas mereka, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu

ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan. IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan

mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance-performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 1.

Attribute Important	Extremely Important	I. Concentrate here	II. Keep up the good work
	Slightly important	III. Low priority	IV. Possible overkill
		Adequate	Excellent

Firm performance

Gambar 1. Importance and performance Analysis Matrix

Hemmasi, Strong, and Taylor (1994) mengungkapkan bahwa analisis ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan matriks empat kuadran yang menggambarkan koordinat dari kepentingan harapan dan kinerja. Kuadran I menunjukkan posisi bagi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dipersepsikan sangat penting, namun kinerja masih dianggap kurang, sedangkan kuadran II merupakan kuadran ideal di mana kualitas pelayanan dianggap penting dan kinerja yang dirasakan sudah baik, kemudian untuk kuadran III dimensi-dimensi

kualitas pelayanan dianggap kurang penting dan kinerja juga kurang. Dan terakhir kuadran IV, kinerja sudah dirasakan baik namun dianggap kurang penting, sehingga dianggap berlebihan.

Ada dua macam metode untuk menampilkan data IPA (Martinez, 2003) yaitu: pertama, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran berapa. Kedua, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata hasil pengamatan pada sumbu

tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode yang kedua lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti. Prosedur penggunaan metode ipa meliputi: (1) penentuan faktor-faktor yang akan dianalisa, (2) melakukan survey melalui penyebaran kuesioner, (3) menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan dan prioritas penanganan, (4) membuat grafik IPA, dan (5) melakukan evaluasi terhadap faktor sesuai dengan kuadran masing-masing.

Dalam mengukur kualitas pelayanan, berbagai metode/teknik dapat dilakukan, antara lain sebagaimana diungkap oleh Bloise, Tankersley & Flynn (2005:8) dalam studinya tentang *Managing Service Quality Using Data Envelopment Analysis*, yaitu: Analisis Regresi (Regression Analysis). Teknik ini disarankan salah satunya oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry (1988) untuk menentukan pengaruh dari masing-masing dimensi sebagai bagian dari keseluruhan kualitas pelayanan. Setelah mengolah hasil survey, skor

(koefisien) dari masing-masing dimensi dapat dibandingkan, dimensi dengan koefisien terbesar diinterpretasikan sebagai dimensi yang dianggap paling penting, dan seterusnya. Data yang diperoleh dapat digunakan oleh organisasi/perusahaan untuk memfokuskan pada salah satu dimensi kualitas pelayanan yang terpenting, atau untuk meningkatkan dimensi yang dianggap masih kurang.\

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan mahasiswa dari layanan perpustakaan UPI. Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini kurang lebih sekitar enam bulan. Lokasi penelitian ini tepatnya di perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. Dan yang dijadikan sebagai obyek penelitian ini adalah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan UPI. Penelitian ini ingin menganalisis kinerja pelayanan di perpustakaan UPI dengan cara mengukur indeks kepuasan mahasiswa yang dilayani. Salah satu

tolok ukur penilaian kinerja pelayanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan UPI akan pelayanan yang telah diterimanya.

Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran ini.

mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator dan 33 sub indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut ini matriks indikator dan sub indicator beserta no pertanyaan dalam kuesioner yang digunakan untuk penelitian

Tabel 2. Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pertanyaan untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan UPI

No	Indikator	Sub Indikator	Item
1	Prosedur Pelayanan	1. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan. 2. Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan. 3. Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan.	1-3
2	Persyaratan Pelayanan	1. Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan 2. Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan. 3. Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan.	4-6
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	1. Tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan. 2. Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.	7-8
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	1. Tingkat kredibilitas petugas pelayanan. 2. Tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan.	9-10
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	1. Tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan. 2. Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan. 3. Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan.	11-13
6	Kemampuan Petugas pelayanan	1. Tingkat kemampuan fisik. 2. Tingkat kemampuan intelektual petugas. 3. Tingkat kemampuan administrasi petugas	14-16
7	Kecepatan pelayanan	1. Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan. 2. Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.	17-18
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	1. Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan. 2. Tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.	19-20
9	Kesopanan dan keramahan petugas	1. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. 2. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan mahasiswa	21-22
10	Kewajaran biaya pelayanan	1. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan mahasiswa 2. Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil.	23-24
11	Kepastian biaya pelayanan	1. Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan. 2. Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan.	25-26
12	Kepastian jadwal pelayanan	1. Tingkat kejelasan jadwal Pelayanan. 2. Tingkat keandalan Jadwal Pelayanan.	27-28
13	Kenyamanan lingkungan	1. Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan. 2. Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan.	29-31

No	Indikator	Sub Indikator	Item
		3. Tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan.	
14	Keamanan pelayanan	1. Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan. 2. Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.	32-33

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

Hasil penelitian indeks kepuasan mahasiswa akan kualitas pelayanan yang diperoleh di Perpustakaan UPI didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan

pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Masing-masing indikator tersebut mempunyai beberapa sub indikator yang keseluruhannya berjumlah 33 sub indikator dan setiap sub indikator mewakili satu pertanyaan.

Indeks kepuasan digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan mahasiswa pengguna layanan perpustakaan akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan perpustakaan apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan. Kepuasan mahasiswa dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator. Setiap item dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor

keseluruhan item dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari rata-ratanya untuk menentukan indeks kepuasan mahasiswa di perpustakaan UPI.

Hasil analisis berikut menggambarkan indeks kepuasan

pengguna jasa perpustakaan UPI secara keseluruhan. Analisis ini dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan dari semua aspek pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikato

r.

Tabel 3. Hasil Analisis Indeks Kepuasan Pengguna Jasa Perpustakaan UPI Secara Keseluruhan

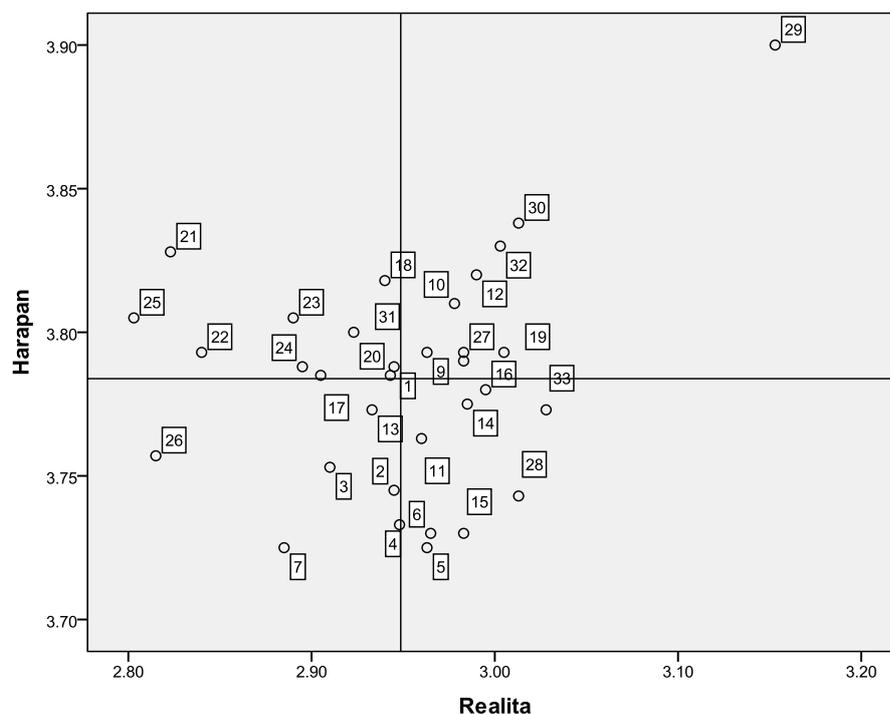
No.	Kriteria Pelayanan	Harapan	Kenyataan	Kuadran	Kriteria
1. Prosedur Pelayanan					
1	Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan	3.788	2.945	A	Prioritas Utama
2	Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	3.745	2.945	C	Prioritas Rendah
3	Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan	3.753	2.91	C	Prioritas Rendah
2. Persyaratan Pelayanan					
4	Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan	3.733	2.948	C	Prioritas Rendah
5	Kemudahan mengurus/ memenuhi persyaratan pelayanan	3.725	2.963	D	Berlebihan
6	Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan	3.73	2.965	D	Berlebihan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan					
7	Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan	3.725	2.885	C	Prioritas Rendah
8	Kemudahan menemui/ menghubungi petugas pelayanan	3.79	2.983	B	Pertahankan Prestasi
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan					
9	Kredibilitas petugas pelayanan.	3.793	2.963	B	Pertahankan Prestasi
10	Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan	3.81	2.978	B	Pertahankan Prestasi

5. Tanggung jawab Petugas Pelayanan					
11	Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan	3.763	2.96	D	Berlebihan
12	Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan	3.82	2.99	B	Pertahankan Prestasi
13	Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan	3.773	2.933	C	Prioritas Rendah
6. Kemampuan Petugas Pelayanan					
14	Kemampuan fisik petugas	3.775	2.985	D	Berlebihan
15	Kemampuan intelektual petugas	3.73	2.983	D	Berlebihan
16	Kemampuan administrasi petugas	3.78	2.995	D	Berlebihan
7. Kecepatan Pelayanan					
17	Ketepatan waktu pelayanan	3.785	2.905	A	Prioritas Utama
18	Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan	3.818	2.94	A	Prioritas Utama
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan					
19	Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan	3.793	3.005	B	Pertahankan Prestasi
20	Kemerataan jangkauan/ cakupan dalam pelaksanaan pelayanan	3.785	2.943	A	Prioritas Utama
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas					
21	Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan	3.828	2.823	A	Prioritas Utama
22	Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat	3.793	2.84	A	Prioritas Utama
10. Kewajaran Biaya Pelayanan					
23	Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan mahasiswa	3.805	2.89	A	Prioritas Utama
24	Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan	3.788	2.895	A	Prioritas Utama
11. Kepastian Biaya Pelayanan					
25	Kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan	3.805	2.803	A	Prioritas Utama
26	Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	3.757	2.815	C	Prioritas Rendah
12. Kepastian Jadwal Pelayanan					
27	Kejelasan jadwal pelayanan	3.793	2.983	B	Pertahankan Prestasi
28	Kehandalan jadwal pelayanan	3.743	3.013	D	Berlebihan
13. Kenyamanan Lingkungan					
29	Kebersihan, kerapian, dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan	3.9	3.153	B	Pertahankan Prestasi
30	Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana	3.838	3.013	B	Pertahankan Prestasi
31	Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana	3.8	2.923	A	Prioritas Utama
14.Keamanan Pelayanan					
32	Keamanan lingkungan tempat pelayanan	3.83	3.003	B	Pertahankan Prestasi
33	Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan	3.773	3.028	D	Berlebihan
	Rata-rata (X dan Y)	3.78	2.95		

Analisis atas indeks kepuasan masyarakat/mahasiswa dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsure dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Berdasarkan data dalam table 4.37 diperoleh nilai indeks secara keseluruhan sebesar 2,95. Dengan

demikian diperoleh nilai IKM setelah dikonversi sebagai berikut: Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Penimbang = $2,95 \times 25 = 73,75$. Berdasarkan nilai IKM setelah dikonversi tersebut, dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan perpustakaan UPI termasuk dalam

kategori B, artinya kinerja pelayanan perpustakaan UPI termasuk dalam kategori baik.



Gambar 2. Aspek-aspek yang Mempengaruhi Pelayanan Perpustakaan UPI

Interpretasi dari diagram kartesius pada gambar tersebut, masing-masing dapat dijelaskan sebagai berikut.

Kuadran A (Prioritas Utama). Kuadran ini menunjukkan aspek atau

atribut yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perpustakaan UPI yang penanganannya perlu diprioritaskan.

Keberadaan aspek-aspek dalam kuadran ini dinilai sangat penting tetapi kinerjanya

masih tidak memuaskan. Aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan (no 1)
- 2) Ketepatan waktu pelayanan (no 17)
- 3) Keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan (no 18)
- 4) Kemerataan jangkauan/ cakupan dalam pelaksanaan pelayanan (no 20)
- 5) Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan (no 21)
- 6) Penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat (no 22)
- 7) Keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan mahasiswa (no 23)
- 8) Kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan (no 24)
- 9) Kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan (no 25)
- 10) Kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana (no 31)

Kuadran B (Pertahankan Prestasi). Kuadran ini menunjukkan unsur atau aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perpustakaan UPI yang harus dipertahankan. Pada umumnya aspek-aspek yang berada dalam kuadran ini kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat

memuaskan pelanggan. Aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Kemudahan menemui/ menghubungi petugas pelayanan (no 8)
- 2) Kredibilitas petugas pelayanan (no 9)
- 3) Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan (no 10)
- 4) Kepastian tanggung jawab petugas pelayanan (no 12)
- 5) Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan (no 19)
- 6) Kejelasan jadwal pelayanan (no 27)
- 7) Kebersihan, kerapian, dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan (no 29)
- 8) Ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana (no 30)
- 9) Keamanan lingkungan tempat pelayanan (no 32)

Kuadran C (Prioritas Rendah). Kuadran ini menunjukkan beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perpustakaan yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa dan kinerjanya juga kurang bagus. Aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan (no 2)
- 2) Kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan (no 3)
- 3) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan (no 4)

- 4) Kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan (no 7)
- 5) Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan (no 13)
- 6) Keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan (no 26)
- 7) Keandalan jadwal pelayanan (no 28)
- 8) Keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan (no 33)

Kuadran D (Berlebihan). Kuadran ini menunjukkan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa perpustakaan yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Aspek-aspek tersebut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh perpustakaan UPI sehingga memuaskan pengguna jasa. Berlebihan di sini berarti pelaksanaannya sangat baik tetapi kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Aspek-aspek yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- 1) Kemudahan mengurus/ memenuhi persyaratan pelayanan (no 5)
- 2) Kejelasan mengenai persyaratan pelayanan (no 6)
- 3) Kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan (no 11)
- 4) Kemampuan fisik petugas (no 14)
- 5) Kemampuan intelektual petugas (no 15)
- 6) Kemampuan administrasi petugas (no 16)

Berdasarkan hasil tersebut, yang perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan UPI adalah aspek-aspek yang berada di atas sumbu Y (kuadran A dan B) adalah apa yang menurut pengguna jasa perpustakaan sangat penting dalam rangka memenuhi kepuasannya. Oleh karena itu, aspek-aspek tersebut harus mendapat perhatian serius dari pihak manajemen perpustakaan UPI. Aspek-aspek yang selama ini sudah memperlihatkan kinerja yang baik dan menurut pengguna jasa perpustakaan perlu dipertahankan adalah aspek-aspek yang berada di kuadran B. Sedangkan, aspek-aspek yang dinilai oleh pengguna jasa perpustakaan sangat penting namun kinerjanya masih harus ditingkatkan adalah yang berada di kuadran A. Hendaknya ini menjadi perhatian serius bagi pihak perpustakaan UPI dan menjadi prioritas utama agar dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa perpustakaan UPI.

C. SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kinerja Kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia yang sesuai dengan

Kepmen PAN No.25/M.PAN/2/2004 dipersepsikan berada pada kategori B, artinya kinerja pelayanan perpustakaan UPI termasuk dalam kategori baik. Unsur pelayanan yang dirasakan paling baik di perpustakaan UPI adalah pelayanan yang berkaitan dengan keamanan pelayanan sedangkan pelayanan yang dinilai rendah adalah yang terkait dengan kedisiplinan petugas pelayanan.

- 2) Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden sangat penting tetapi kinerjanya masih kurang memuaskan, meliputi keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan, pemerataan jangkauan/cakupan dalam pelaksanaan pelayanan, kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan, penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat, keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan mahasiswa, kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan, kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan, dan kemitahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana.
- 3) Unsur pelayanan yang dinilai oleh responden kinerjanya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggan, sehingga dapat memuaskan pelanggan, meliputi kemudahan menemui/ menghubungi petugas pelayanan, kredibilitas petugas pelayanan, ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan, kepastian tanggung jawab petugas pelayanan, kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan, kejelasan jadwal pelayanan, kebersihan, kerapian, dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung sarana dan prasarana, dan keamanan lingkungan tempat pelayanan.
- 4) Unsur pelayanan yang menurut responden dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa dan kinerjanya juga kurang bagus, meliputi kejelasan alur dalam prosedur pelayanan, kesederhanaan mengenai prosedur pelayanan, keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan, keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan, dan keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan.
- 5) Unsur-unsur pelayanan yang menurut responden pelaksanaannya sangat baik tetapi kurang penting

pengaruhnya bagi pelanggan, meliputi kemudahan mengurus/ memenuhi persyaratan pelayanan, kejelasan mengenai persyaratan pelayanan, kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan fisik petugas, kemampuan intelektual petugas, kemampuan administrasi petugas, kehandalan jadwal pelayanan, serta keamanan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan.

Layanan prima perpustakaan dengan motto *Answer at its best to any quests* seraya mengusung rintisan universitas penaungnya *leading and outstanding university*, menjadi keunggula perpustakaan UPI. Untuk tetap dapat menjaga keunggulan tersebut, beberapa saran yang ditawarkan berdasarkan hasil penelitian ini antara lain:

1) Agar dapat lebih memperhatikan dan memprioritaskan unsur pelayanan yang dinilai oleh responden sangat penting tetapi kinerjanya masih kurang memuaskan, meliputi keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan, pemerataan jangkauan/ cakupan dalam pelaksanaan pelayanan, kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan, penghormatan dan

penghargaan antara petugas dengan masyarakat, keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan mahasiswa, kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan, kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan, dan kemutahiran dan kelengkapan sarana dan prasarana.

2) Terus menambah referensi yang ada, terutama untuk buku-buku dengan tahun terbitan terbaru dengan menjaring informasi kepada setiap program studi yang ada di UPI. Hal ini dimaksudkan agar kebutuhan mahasiswa dari setiap prodi dapat terlayani dengan baik oleh perpustakaan UPI tanpa harus keluar dari lingkungan UPI.

3) Agar lebih memahami Standar ISO 11620, capaian hasil kerja perpustakaan dapat diukur dengan metode yang benar dan diakui secara internasional. Dengan menggunakan indikator yang sama di dalam pengukuran capaian hasil kinerjanya, maka perpustakaan dapat membandingkan kondisi atau posisi perpustakaan yang sejenis, atau perpustakaan tersebut dapat mengetahui perkembangan prestasi perpustakaannya dengan membandingkan capaian kinerjanya tahun demi tahun.

D. DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B.2003, *The New Public Service : Serving, not Steering*, New York, M.E. Sharpe, Inc.
- Dwiyanto,A. (1995). *Penilaian Kerja Organisasi Pelayanan Publik*, Makalah disampaikan pada Seminar Kinerja Organisasi Publik, Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Gasperz, V. (1997). *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Gibson, J. L. Ivancevich, J. M., Donnely Jr., J. H. (1996). *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kedelapan, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Kepmen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Kotler, P. & Fox, K.F.A. (1995). *Strategic Marketing for Educational Institution Second Ed.* Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall, Inc.
- Lovelock, C. H. (2002). *Service Marketing*. Second Edition, Englewood Cliffs, New Jersey. Prentice Hall Inc.
- Milles, M. B. & Huberman, A. (1992). *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta, Universitas Indonesia Press.
- Moleong, L. J. (2000). *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir. (2001). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Nazir, M. (1985). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1994). "Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Service Quality: Implications For Further Research", *Journal Of Marketing*, Vol 58, pp 111-124
- Ratminto & Atik, S.W. (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter & SPM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Robbins, S. P. (1996). *Perilaku Organisasi*, Jilid I dan II, Edisi Kedelapan, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Singarimbun, M. dan Effendi, S. (1995). *Metode Penelitian Survey*, Edisi Kedua, LP3ES, Jakarta.
- Soeprihanto, John, 2001, *Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan*, BPFE, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Steers, R. M. (1985). *Efektifitas Organisasi Kaidah Tingkah Laku* (terjemahan), Erlangga, Jakarta.
- Semil, N. (2005). *Analisis Kinerja Pelayanan Instansi Pemerintah Studi Kasus di Kantor BPN Kota Semarang*. Tesis. Semarang : MAP Undip.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suyanto, B. (2000). *Kemiskinan dan Kebijakan Pembangunan*, Pertama, Erlangga, Jakarta.
- Suyoto, 1997, *Postmodernisme dan Masa Depan Peradaban*, Aditya Me Jakarta.
- Tangkilisan, H. N. S. (2003). *Manajemen Modern untuk Sektor Publik*. Yogyakarta: Balarairung & Co.
- Thoha, M. (1995). *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Pd. Ba Gadis, Jakarta.
- Thoha, M. (1997). *Pembinaan Organisasi Proses Diagnosa dan Intervensi*, PT. Grafindo Perada, Jakarta.
- Thoha, M. (2001). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya* Grafindo Persada, Jakarta.

- Thoha, M. (2003). *Birokrasi & Politik di Indonesia*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Thoha, M. (2004). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik*, dalam Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik. MAPUNDIP, Semarang.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*, Cetkan ketiga, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)* Yogyakarta : Penerbit ANDI
- Zeithaml, V. A., et al. (1985). *Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality* dalam Journal of Retailing, Spring.
- Zeithaml, V. A., et al. (1990). *Delivering Quality Services : Balancing Customer Perceptions and Expectations* , The Free Press, A Division of Macmillan Inc., New York.