

## ***Analysis Of Student Satisfaction Level In The Quality Of Bima Library Services***

**Nurul Iman<sup>1</sup>, Intisari Haryanti<sup>2</sup>,**

**Prodi Manajemen  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (stie) bima**

Nurulman@gmail.com

intisariharyanti@gmail.com

### **Abstrak**

Pelayanan pendidikan adalah bagian dari berbagai faktor yang ikut menentukan kesuksesan mahasiswa menyelesaikan serangkaian proses akademik secara tepat waktu disebuah perguruan tinggi.berbagai keluhan diungkapkan mahasiswa terkait dengan pelayanan akademik,hal ini menjadi alasan penting dan menarik.sehingga peneliti bertujuan memilih penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan dipergustakaan daerah kota bima,perpustakaan berfungsi untuk menggali informasi penting dan bisa juga mendapatkan ilmu dengan melalui transfer ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada orang lain yang membutuhkannya.populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang berkunjung dipergustakaan daerah kota bima,pemilihan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan rumus riduwan dengan jumlah sampel 96.metode pengolahan data yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu dengan metode analisis deskriptif karena penelitian ini bersifat eksploratif.hasil kesimpulan ini menemukan bahwa mahasiswa mempunyai kepuasan yang tinggi pada kualitas layanan yang ada dipergustakaan daerah kota bima.

Kata kunci: kepuasan, kualitas pelayanan.

### **Abstract**

*Educational services are part of a variety of factors that determine student success in completing a series of academic processes in a timely manner at a tertiary institution. Various complaints are expressed by students related to academic service, this becomes an important and interesting reason. explain how the level of student satisfaction with the quality of service in the library in the city of Bima, the library functions to dig up important information and can also gain knowledge by*

*transferring useful knowledge to others who need it. Population in this study are students visiting the library in the city of Bima, sample selection in this study using the Riduwan formula with a sample size of 96. the data processing method used to process the results of the questionnaire is descriptive analysis method because this research is The explorative results of this conclusion found that students had high satisfaction with the quality of services available in the Bima city library.*

*Keywords: satisfaction, service quality.*

## **A. PENDAHULUAN**

Kualitas pelayanan dipergustakaan tidak terlepas dari kinerja masing-masing petugas perpustakaan yang melayani mahasiswa dari berbagai kalangan atau diberbagai kampus, pihak petugas harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan mahasiswa yang sering masuk belajar dipergustakaan tersebut seperti kualitas pelayanan dan fasilitas gedung perpustakaan serta perlengkapan buku-buku tersebut, sehingga kualitas layanan dapat dirasakan oleh mahasiswa sebagai pelanggan. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat melalui kepuasan yang dirasakan mahasiswa dengan melihat, apakah mereka akan kembali ke perpustakaan tersebut atau tidak. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi diperlukan adanya pemahaman sesuai dengan apa yang diinginkan oleh mahasiswa yang masuk belajar dipergustakaan tersebut. perpustakaan juga adalah tempat dimana sumber belajar yang berupa buku-buku itu berada, itulah mengapa keberadaan perpustakaan itu dinilai sangat penting dan wajib disetiap lembaga pendidikan.akan tetapi keberadaan perpustakaan bisa tidak berarti apabila perpustakaan tidak berpengunjung. perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga penyedia informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila didukung dengan manajemen yang memadai ,sehingga seluruh

aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah dirancang.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Layanan**

Kotler dan Keller (2008) menjelaskan petugas perpustakaan harus bersedia untuk membantu dan menyediakan segala kebutuhan dan keinginan mahasiswa dalam keadaan kesusahan saat memasuki perpustakaan. secara tidak langsung petugas perpustakaan harus memberikan pertolongan kepada mahasiswa yang memerlukan pertolongan yang mana dengan pertolongan tersebut dapat membantu orang lain untuk bisa mengatasi masalahnya.

### **2. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan mahasiswa atau pelanggan yang sering masuk diperpustakaan maka jenis kualitas pelayanan yang memuaskan adalah seperti pelayanan, suasana kenyamanan dalam ruangan perpustakaan, tempatnya ber-ac, wifinya juga lengkap maka mahasiswa bisa merasakan kepuasan kualitas pelayanan diharapkan oleh pengguna perpustakaan namun jika pelayanan itu dapat melampaui maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas. Dirasakan oleh mahasiswa. Kotler (2007) menerapkan enam kategori kualitas pelayanan secara terpadu yaitu :

- a) Kepemimpinan harus mendukung dan menyemangati petugas perpustakaan agar mereka melayani mahasiswa lebih cepat dan sopan.

- b) Perencanaan strategi.kategori ini untuk menilai seberapa jauh system yang digunakan dalam perencanaan jangka pendek ataupun jangka panjang.
- c) Berbicara pengembangan mahasiswa harus bekerja sama dengan petugas agar perpustakaan tersebut bisa mengembang dan maju. .
- d) Mahasiswa harus mempunyai kesadaran memasuki perpustakaan dalam menjaga lingkungan seperti membuang sampah pada tempatnya dan menjaga keamanan, dan tidak berisik disaat proses belajar.
- e) Kualitas adalah hasil dari peningkatan kepuasan mahasiswa yang masuk dan menikmati kenyamanan dan keindahan didalam perpustakaan.
- f) Kepuasan adalah sesuatu yang dapat memuaskan pelanggan yang memasuki perpustakaan tersebut,seperti kepuasan dalam melayani pihak mahasiswa yang sedang mencari buku dan mahasiswa yang sedang belajar diperpustakaan.

### **3. Unsur-unsur kualitas pelayanan**

Berbicara kualitas didalam perpustakaan itu petugas harus memberikan sesuatu yang berfaedah kepada mahasiswa contohnya memberikan kenyamanan diperpustakaan seperti kualiatas buku, fasilitas ruangan yang bagus,kelengkapan buku, dan ruangan yang bersih,sehingga mahasiswa yang sering keluar masuk diperpustakaan itu akan loyal memasuki perpustakaan tersebut, dan petugas harus berusaha memberikan yang terbaik terhadap mahasiswa, untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para para pengguna lama dan baru. Menurut Tjiptono (2008) unsur kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas mahasiswa yang sering masuk

diperpustakaan sehingga mahasiswa akan merasa nyaman dan loyal memasuki perpustakaan tersebut, dengan adanya pelayanan yang baik sehingga mahasiswa yang lainya ikut serta sering memasuki perpustakaan dan menjadi langganan yang loyal terhadap satu perpustakaan tidak berpaling pada perpustakaan lainnya.

Strategi yang perlu untuk diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah (Tjiptono, 2008) :

a) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan – determinan tersebut.

b) Mengelola harapan pelanggan

Pihak pelayanan perpustakaan harus melayani dengan baik supaya mahasiswa tidak kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai perpustakaan, jika harapan mahasiswa tidak dipenuhi maka mahasiswa tidak akan nyaman memasuki perpustakaan tersebut harapan mahasiswa ketika mereka memasuki perpustakaan pihak pegawai harus memberikan kenyamanan dan harus sopan santun kepada mahasiswa sebagai pelanggan perpustakaan tersebut yang pada akhirnya mahasiswa akan tersa nyaman dan senang ketika pegawai melayaninya dengan baik. dan mereka merasa nyaman dan tenang membaca dan meminjam buku perpustakaan.

#### **4. Pelayanan perpustakaan**

Secara umum pelayanan perpustakaan harus memberikan pelayanan yang bagus yang dapat disenangi oleh mahasiswa yang sering masuk perpustakaan tersebut. Rahayuningsih (2007) menyatakan bahwa, pelayanan perpustakaan harus memberikan layanan informasi kepada mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan dengan menggunakan item-item dasar yaitu:

- a) Pelayanan yang menguntungkan bagi mahasiswa adalah petugas perpustakaan harus memberikan pelayanan tidak hanya untuk diberikan hanya beberapa orang saja, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum. Jika pihak pegawai perpustakaan melayani mahasiswa secara umum maka mahasiswa akan terasa senang dan nyaman memasuki perpustakaan tersebut.
- b) Pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola. Harus diutamakan mahasiswa yang datang perpustakaan itu apa yang dibutuhkan oleh mahasiswa maka pihak petugas harus cepat melayani dan membantu mahasiswa yang kesusahan mencari apa yang mereka butuhkan seperti mencari buku.
- c) Petugas perpustakaan harus memberikan arahan yang baik kepada mahasiswa yang memasuki perpustakaan dengan cara memberikan contoh tentang kedisiplinan dan sopan santun yang baik, dengan cara itu perpustakaan akan lebih aman dan nyaman dan mahasiswa sebagai pelanggan akan tersa betah masuk perpustakaan tersebut.
- d) Sistem yang dikembangkan mudah, cepat dan tepat.

## **5. Fasilitas Perpustakaan**

Menurut tjiptono (2004) fasilitas adalah kelengkapan yang ada didalam perpustakaan dan pihak petugas harus melengkapi semua yang

dibutuhkan sebelum mahasiswa masuk dan mengunjungi perpustakaan tersebut. Nurbiyanti Moenir (2009) fasilitas adalah berupa benda yang mempunyai peranan penting didalam perpustakaan itu contohnya seperti: lobi (berfungsi sebagai ruang tunggu), fasilitas mendukung (mushola dan toilet), fasilitas kenyamanan ruangan, fasilitas koleksi perpustakaan.

## **6. Dimensi Kualitas Layanan**

Pendekatan kualitas pelayanan yang populer yang mejadi dasar penelitian adalah *SERVQUAL (Service Quality)* yang dipopulerkan oleh Parasuraman, Zeithhaml, dan Berry (1996). Dua faktor utama *SERVQUAL*, pertama persepsi pelanggan atas layanan real yang diterima pelanggan (*perceived service*) dan kedua, layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Apabila kenyataan lebih dari harapan pelanggan, maka layanan tersebut bermutu, tetapi jika kenyataan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka layanan layanan tersebut tidak bermutu. Jika kenyataan sesuai dengan harapan pelanggan, maka layanan tersebut memuaskan. oleh karena demikian, *service quality* diartikan sebagai kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggannya.

Udjang. R dan Subardjo (2018) mengutip lima dimensi *servqual* dari panasuraman yaitu sebagai berikut :

- a) Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu Tampilan fisik dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dari penyedia layanan jasa. Seperti : Ruang Tunggu, kursi tunggu yang empuk, ruangan ber ac, sampai penampilan pegawainya yang seragam.

- b) Empati atau *Empathy*, yaitu petugas atau pegawai memberikan perhatian, tulus, dan menjalin hubungan secara emosional atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.
- c) Daya tanggap atau *Resposiveness*, yaitu sikap pegawai atau petugas perpustakaan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan,
- d) Keandalan atau *Reliability*, yaitu kemampuan pegawai dan petugas untuk memberikan pelayanan dalam menyampaikan informasi harus jelas dan mampu berbahasa yang baik dan sopan serta dapat dipahami oleh pelanggan.
- e) Jaminan atau *Assurance*, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. misalnya jaminan keamanan barang barang titipan pelanggan, kemudian jaminan mengadakan buku yang dicari pelanggan, dll.

## **7. Penelitian Terdahulu**

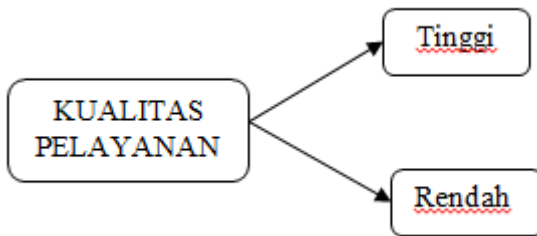
Penelitian yang dilakukan oleh Sukanti (2009) dengan judul Analisis tingkat kepuasan mahasiswa pada kualitas pelayanan dipergustakaan menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan. Harmoko. S (2017) dalam penelitiannya tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan politeknik kesehatan kementerian kesehatan yogyakarta menunjukkan hasil bahwa dari lima variable yang menjadi kepuasan dalam memilih layanan pada Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta yang menjadi pertimbangan utama dalam



kepuasan mereka adalah variabel bukti bukti fisik. namun secara keseluruhan, diamengungkapkan bahwa layanan yang baik dan sesuai keinginan pelanggan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan tersebut.

### 8. Kerangka Pikir

Berdasarkan penelitian sebelulunya, dan temuan temuannya, maka peneliti dapat merumuskan kerangka pikir seperti dalam gambar berikut ini :



Gambar 1. Kerangka Pikir

### Hipotesis

Dari teori teori dan temuan temuan sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

$H_0 \leq 70$  : mahasiswa mempunyai kepuasan yang rendah pada kualitas layanan yang ada diperpustakaan daerah kota bima.

$H_a \geq 70$  : mahasiswa mempunyai kepuasan yang tinggi pada kualitas layanan yang ada diperpustakaan daerah kota bima.

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif (Sugiyono, 2014). Merupakan penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan seberapa tinggi atau rendahnya variabel kualitas layanan mampu memberi kepuasan kepada pelanggan perpustakaan daerah kota bima.

#### a) Populasi dan sampel penelitian.

Yang dimaksud populasi oleh peneliti adalah seluruh mahasiswa yang pernah masuk diperpustakaan daerah kota bima ,yang tidak diketahui jumlahnya.maka sampel yang digunakan untuk menyelesaikan penelitian ini sebanyak 96 orang responden, mengacu pada Riduwan (2009), sementara tehnik pemilihan responden dengan tehnik simple random sampling.sampel diambil dari mahasiswa yang berkunjung langsung dan menggunakan jasa perpustakaan daerah kota bima.

#### b) Instrumen Penelitian dan teknik pengumpulan data

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan jumlah pernyataan sebanyak 10 pernyataan, karena memang penelitiannya untuk satu variabel saja. Teknik pengumpulan datanya : pertama observasi, kedua wawancara dan ketiga Angket/kuesioner. Dari ketiga cara tersebut data angket memiliki peran terbanyak, karena peneliti mengambil data primer langsung dengan angket dan memudahkan peneliti dari segi waktu dan materi. berikut tabel indikator kualitas layanan yang digunakan peneliti:

Tabel 1. Indikator Kualitas layanan

Variabel (X)	Indikator	Item
Kualitas layanan	a. Buktifisik	1,2
	b. Keandalan	3,4
	c. Daya Tanggap	5,6
	d. Jaminan	7,8
	e. Empaty	9,10

Sementara untuk teknik analisa data, peneliti menggunakan uji validitas ,uji reabilitas dan uji t test one-sample.

### c) Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan february 2020 sampai dengan bulan maret 2020. Lokasi penelitian bertempat di Perpustakaan daerah kota bima, Jln. Sukun Gang III No.7 Karara Kelurahan Monggonao Kecamatan Mpunda Kota Bima.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil uji validitas

Hasil uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 22, maka dapat dinyatakan bahwa :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

NO	Indikator	Rhitung	rtabel	Cronbach's alpha
1	KL1	0.326	<b>0,300</b>	valid
2	KL2	0,687		
3	KL3	0,321		
4	KL4	0,306		
5	KL5	0,627		

6	KL6	0,586		
7	KL	0,471		
8	KL	0,558		
9	KL	0,610		
10	KL	0,598		

Pada tabel pengujian validitas di atas secara keseluruhan, baik dari instrumen ekuitas merek maupun instrument dari keputusan pembelian, semuanya dinyatakan valid, karena nilai r hitung dari setiap instrument  $> 0,300$ .

## 2. Uji reliabilitas

Pengukuran reliabilitas Suatu Konstruk dapat dikatakan dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0.60$

**Tabel 3. Uji Reliability Statistics**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.680	10

Dari hasil tabel diatas bahwa hasil dari analisis reliabilitas terdapat nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) sebesar 0,680, sehingga disimpulkan dapat seluruh item dari variabel kualita pelayanan dapat dikatakan reliabel karena Cronbach Alphanya lebih besar dari 0,60 ( $0,680 > 0,60$ ).

### 3. Hasil analisis statistics

Tabel 4. uji one sample test

One-Sample Test						
Test Value = 70						
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
VAR00011	-78.024	95	.000	-24.938	-25.57	-24.30

Hasil perhitungan pada tabel one –sample test diatas dapat diketahui nilai t (hitung) adalah sebesar -78.024,nilai df(degree of freedom)atau derajat kebebasan adalah sebesar 95.Nilai sig.(2-tailed) adalah sebesar 0,000. Dengan demikian Hipotesis alternative (Ha) yang berbunyi mahasiswa mempunyai kepuasan yang tinggi pada kualitas layanan yang ada dipergustakaan daerah kota bima “diterima”.

## E. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

Dalam hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa mahasiswa mempunyai kepuasan yang tinggi pada kualitas layanan yang ada dipergustakaan daerah kota bima. Dari hasil diatas dapat dilihat dari instrument kualitas layanan fisik, kehandalan, daya tanggap, empati dan jaminan sudah merasa sangat puas atas layanan yang diberikan perpustakaan daerah kota bima. Secara tampilan fisik, Ruang perpuatakaan yang di fasilitasi dengan ruang membaca, kipas angin dan ac yang yang cukup, serta cahaya dan lampu yang ada membuat pengunjung perpustakaan sehingga merasa nyaman disaat mereka masuk dipergustakaan tersebut. petugas atau pegawainya juga

cukup perhatian dan peduli dengan kebutuhan informasi yang di harapkan oleh pengunjung perpustakaan. Hanya saja, untuk ketersediaan buku yang di butuhkan oleh pengunjung terkadang tidak ada diperpustakaan tersebut. Biasanya pegawainya meminta pengunjung untuk menuliskan dulu di buku list buku untuk di pesan.

## **2. Saran**

Ada beberapa saran yang bisa panneliti berikan terkait temuan dari penelitian ini :

- a. Sebaiknya perpustakaan harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas, khususnya dari segi ketersediaan buku, karena bagaimanapun, fasilitas buku sangatlah penting, mengingat tempat it merupakan perpustakaan kota.
- b. Perpustakaan hendaknya ,menyediakan buku buku yang terbaru dan terupdate, serta cetakan tahun yang baru.
- c. Untuk penelitian lebih lanjut bagi mahasiswa ditahun selanjutnya, agar dapat melanjutkan peneliitian ini dengan menambah variabel lainn dan menambah jumlah sampel, agar mendapatkan wawasan baru bagi masa depan dan memberikan informasi bagi perpustakaan daerah kedepannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi Meutia (2015) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra. *jurnal manajemen dan keuangan*. Vol 4, No 1, MEI 2015
- Harmoko. S, (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* Vol. 2 No. 2 Tahun 2017 ISSN (online): 2528-021X
- Udjang. R dan Subardjo (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis (JPSB)*. Vol. 7 No. 1, 2019. Hal. 64 - 75
- Novianti, TH, (20). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 3. No. 5, Hal. 789-794
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukanti (2009). Analisis tingkat kepuasan mahasiswa pada kualitas pelayanan dipergustakaan
- Tjiptono, Fandy. (2007). *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy, (2008), *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.