
Efektivitas Pelatihan Pelayanan dalam Meningkatkan Pengetahuan Pelayanan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna Perpustakaan

The Effectiveness of Service Training in Improving The Service Knowledge, Service Quality and The Library User Satisfaction

Resekiani Mas Bakar

Fakultas Psikologi Universitas Negeri Makassar, Makassar 90222

Fathul Himam

Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta 55281

Diterima 12 Agustus 2009/Disetujui 1 Oktober 2009

Abstract

This study was aimed to study the influence of service training can improve the knowledge, service quality, and the library user satisfaction. This study was conducted at state university libraries. This study was conducted by administrating quasi-experimentation towards two library groups. The experiment group (18 subjects) was given service training and measured before and after the training. The controlled group (20 subjects) was measured without training. The service training will be given at the end of this research process. The measurement of the knowledge on service to the librarian and the employees were arranged according to the material of service training, while the library user satisfaction was conducted to the experiment group (30 respondents) and the controlled group (29 respondents). The result of the mixed-anova analysis shows that (1) there is an intercorrelation between knowledge on service variable and observed group with $F = 51,521$ and $p < 0.01$. (2) there is an intercorrelation between variable service quality and observed group with $F = 40,776$ and $p < 0.01$, whereas in user satisfaction there is an intercorrelation between user satisfaction variable and observed group with $F = 40,776$ and $p < 0.01$.

Keywords: *Service Training, service quality, librarian.*

Perilaku pelanggan tahun 2000-an mengalami pergeseran yakni dari pengutamaan produksi dengan mengandalkan kemajuan teknologi beralih pada perhatian terhadap kepuasan pelanggan yang mengutamakan pelayanan (Kotler, 2003). Produksi massal dalam

* Penulis Korespondensi :
Telp. 08124279597 Email : kiki_masbakar@yahoo.com

memenuhi kebutuhan pasar dengan dukungan teknologi modern pada masa lalu sudah tidak menjadi perhatian utama pemasar. Kepuasan pelanggan lebih diutamakan dengan cara lebih dekat pada pelanggan atau berfokus pada pelanggan. Kualitas pelayanan mulai memperlihatkan sebagai faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, sedangkan kualitas barang semakin sulit dijadikan faktor pembeda dengan produk pesaing. Terjadinya pergeseran tersebut menyebabkan fokus terhadap kepuasan pelanggan menjadi kunci keberhasilan dalam menghadapi keunggulan kompetitif.

Paradigma ini seharusnya menjadi tuntutan bagi setiap institusi pendidikan dalam mengembangkan perpustakaan. Perpustakaan adalah suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dari sistem pendidikan suatu institusi. Perpustakaan merupakan sumber informasi bagi pengembangan riset ilmiah maupun sebagai bahan acuan atau referensi. Fungsi tersebut menjadikan perpustakaan sebagai salah satu unit pelayanan yang merupakan integrasi dari kegiatan-kegiatan pendidikan secara umum, sehingga pelayanan perpustakaan berorientasi pada pengguna hendaknya menjadi prioritas bagi institusi pendidikan untuk mewujudkan perpustakaan yang berkualitas. Pelayanan perpustakaan berorientasi pada pengguna salah satunya melalui penerapan kualitas pelayanan pustakawan yang menekankan pada kepuasan konsumen yakni para pengguna.

Tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga pada unit pelayanan suatu lembaga pendidikan yakni perpustakaan. Perpustakaan belum mempercayai akan pentingnya kepuasan pengguna. Masih kurangnya perhatian terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi pada pengguna, tidak menempatkan pengguna sebagai elemen penting, pelayanan yang kaku, kesan pustakawan yang kurang bersahabat, sikap pustakawan yang kurang baik dan mengganggu kenyamanan pengguna seperti merokok di ruang perpustakaan, makan dan minum di meja kerja atau di depan pengguna adalah masalah-masalah yang sering dirasakan oleh pengguna perpustakaan (Damayani, 2005). Masalah sistem pelayanan perpustakaan dianggap kurang cepat dan kurang kooperatif, sehingga hal ini membuat para pengguna malas berkunjung ke perpustakaan. Sistem pelayanan yang kurang memuaskan terlihat dari rumitnya birokrasi proses pembuatan kartu anggota, pelayanan yang kurang ramah dan kurang memuaskan, karena sebagian besar pustakawan hanya berorientasi melaksanakan pekerjaan saja tanpa berinisiatif untuk memperbaiki layanan pada pengguna (Muttaqien, 2008). Para pustakawan juga masih berdasar pada kepentingan pribadi dan menganggap bahwa pengguna yang membutuhkan jasa mereka (Suryaningsih, 1998).

Hasil analisis kebutuhan yang telah dilakukan pada pengguna perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri menunjukkan bahwa pelayanan yang selama ini dirasakan tidak memuaskan. Sebanyak 78% pengguna menilai pelayanan pustakawan selama ini tidak

memuaskan, 22% cukup puas, dan tidak ada pengguna yang merasa puas dengan pelayanan pustakawan, terutama pada aspek perhatian dan kepedulian pustakawan kepada pengguna.

Wawancara dan kuesioner dilakukan terhadap kepala perpustakaan dan beberapa pustakawan. Hasil wawancara dan kuesioner tersebut menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia dalam hal keterampilan ketika berinteraksi dengan pengguna masih kurang karena selama ini pengetahuan yang diperoleh hanya menekankan pada hal-hal yang berkaitan dengan peningkatan keterampilan administrasi bukan pada pelayanan.

Berdasarkan hasil survei kepada pengguna perpustakaan, diketahui bahwa aspek penampilan pegawai perpustakaan, komunikasi, keramahan, pemberian informasi, kedisiplinan, kepatuhan dalam menjalankan prosedur, dan kemudahan dalam mencari literatur dinilai cukup, namun masih perlu ditingkatkan, sedangkan aspek kecepatan dalam memberikan pelayanan, ketepatan jadwal pelayanan, dan perhatian atau kepedulian pegawai perpustakaan masih kurang dan harus lebih diperhatikan.

Interaksi yang terjadi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan dapat membangun citra positif atau negatif. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan merupakan representasi suatu institusi, sehingga citra tersebut terbentuk karena dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam berinteraksi, berkomunikasi, dan membangun hubungan dengan pengguna. Kualitas pelayanan yang optimal adalah mampu memfasilitasi kemudahan dalam memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga mewujudkan kepuasan agar tetap loyal kepada perpustakaan sebagai penyedia layanan. Pelayanan yang berfokus kepada pengguna menitikberatkan pada sikap atau perilaku yang harus ditampilkan ketika menghadapi pengguna, perhatian dalam bentuk kepedulian penuh akan kebutuhan dan keinginan pengguna, serta pengetahuan atas saran dan kritikan pengguna.

Dimensi kualitas layanan tidak terlepas dari komponen jasa yang ditawarkan. Parasuraman, Zethaml, dan Berry (1985) melakukan penelitian terhadap perusahaan barang dan jasa. Lima dimensi kualitas layanan yaitu:

1. Wujud (*tangible*) yakni fasilitas fisik, peralatan, personalia, dan alat-alat komunikasi. Penampilan dan kemampuan fasilitas fisik harus dapat diandalkan dan kondisi lingkungan sekitarnya yang mendukung.
2. Dipercaya (*reliability*) meliputi kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat dan dapat dipercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berkaitan dengan ketepatan pelayanan, ketepatan waktu, dan ketepatan prosedur.
3. Cepat Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat dan tepat.
4. Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, sikap, dan kemampuan dalam

meyakinkan pelanggan sehingga dapat dipercaya. Pengetahuan, sikap, dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan ikut mempengaruhi penilaian kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

5. Empati (*empathy*) yakni memberikan kepedulian dan perhatian kepada pelanggan.

Penelitian tentang kepuasan pelanggan adalah salah satu topik yang mengalami peningkatan dalam industri pemasaran. Oliver (Zeithaml & Bitner, 2003) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan meliputi perasaan senang atau tidak senang atas suatu produk atau hasil yang berkaitan dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah evaluasi spesifik pelanggan terhadap produk atau pelayanan apakah telah memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila performansi yang ditampilkan jauh dari harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Sebaliknya jika performansi sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa lebih puas. Dutka (1993) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dalam bidang jasa ikut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, kemampuan mengatasi masalah, komunikasi, sopan santun, dan reputasi perusahaan serta kompetensi karyawan sebagai penyedia jasa.

Beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan antara lain penelitian yang dilakukan oleh Ningrum (2006) pada GraPari PT. Telkomsel cabang Bekasi yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Tingginya tingkat kepuasan pelanggan akan menghasilkan loyalitas pelanggan (Darsono & Junaedi, 2006). Kualitas layanan tidak hanya memiliki hubungan terhadap kepuasan pelanggan, namun juga pada peningkatan intensi perilaku membeli atau menggunakan kembali barang atau jasa tersebut (Olorunniwo, Hsu, & Udo, 2006; Sureshchandar, Rajendran, & Anantharaman, 2002; Wahyuningsih, 2005).

Assauri (2003) mengemukakan beberapa keterampilan yang dibutuhkan oleh penyedia jasa dalam memberikan pelayanan adalah mengenal dan memahami diri, membangun sikap positif, keterampilan komunikasi, mengenal kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan keterampilan membantu pelanggan dalam menangani keluhan. Kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan yang sempurna hanya dapat dicapai apabila semua pustakawan ikut serta dalam peningkatan pelayanan. Keterampilan interpersonal menjadi penunjang bagi para pustakawan dalam berinteraksi dengan pengguna (Damayani, 2005), begitu pula dengan kemampuan komunikasi (Suryaningsih, 1998). Namun upaya melibatkan pustakawan untuk berkontribusi terhadap peningkatan pelayanan tidak akan efektif bila tidak dibekali oleh pengetahuan, sikap, dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan. Pengetahuan dan keterampilan pelayanan pada penelitian ini diberikan dengan metode

pelatihan.

Noe (2005) mendefinisikan pelatihan sebagai upaya organisasi dalam memfasilitasi proses pembelajaran bagi para karyawan yang berkaitan dengan kompetensi dan bidang kerja. Pengertian yang sama disebutkan oleh Truelove (1995) bahwa pelatihan adalah proses pembelajaran yang berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang berkaitan dengan kinerja dalam menyelesaikan tugas. Proses desain pelatihan pelayanan mengacu pada pendekatan sistematis desain pelatihan yang disebut dengan proses desain instruksional (Noe, 2005).

Peningkatan pengetahuan dan keterampilan serta perubahan perilaku yang permanen menjadi tujuan utama pelatihan dari kegiatan pembelajaran. Prihadi (2004) mengemukakan bahwa salah satu proses pembelajaran yang tepat untuk dapat melatih dan meningkatkan pengembangan orang dewasa adalah pembelajaran melalui pengalaman (*experiential learning*). Proses yang terjadi dalam pembelajaran melalui pengalaman adalah proses belajar dengan melakukan suatu aktivitas, menganalisis aktivitas yang dilakukan, kemudian mencari makna dari analisis terhadap aktivitas yang dilakukan, dan menetapkan pengetahuan dan pemahaman tersebut pada lingkungan kerja sesungguhnya. Metode pembelajaran melalui pengalaman dalam pelatihan ini adalah pengalaman terstruktur.

Model pembelajaran orang dewasa penting untuk dijadikan dasar dalam desain pengembangan pelatihan karena para peserta yang mengikuti pada umumnya adalah orang dewasa. Aplikasi model ini dalam pelaksanaan pelatihan adalah dengan membuat program pelatihan yang menyenangkan dan menghibur tetapi memiliki muatan materi yang tepat atau memberikan kesempatan kepada para peserta untuk berdiskusi tentang sesuatu hal yang baru atau mengulang kembali isi materi berdasarkan pengalaman.

Garavan (1997) melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh pelatihan keterampilan interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan pada karyawan bagian resepsionis Irish hotel sebagai kelompok eksperimen sebanyak 15 orang dan resepsionis hotel lain sebanyak 16 orang sebagai kelompok kontrol. Bentuk pelayanan yang dinilai terdiri atas 6 aspek yakni menyapa konsumen, kontak mata, kecepatan pelayanan, membantu pelanggan, penghargaan diri, dan apresiasi terhadap kebutuhan konsumen. Penerapan pelayanan prima pada industri jasa seperti rumah sakit juga memiliki pengaruh dalam mencapai kepuasan pasien. Brond (2006) menerapkan pelayanan prima pada rumah sakit. Program ini terdiri atas 5 strategi yakni penentuan standar pelayanan, penilaian pelayanan melalui identifikasi karyawan dengan kemampuan dan keterampilan

interpersonal, melakukan pelatihan pelayanan pelanggan, pengembangan dan promosi, serta bekerja sama dengan pihak lain untuk melakukan survei kepuasan pasien. Hasil dari penerapan pelatihan ini meningkatkan kepuasan pasien dan keterampilan bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Program pelayanan dengan berdasar pada kepedulian kepada pelanggan terus dikembangkan dalam dunia industri, meskipun penerapan pelatihan pelayanan pada institusi pendidikan seperti perpustakaan belum pernah diteliti sebelumnya. Berdasarkan hal ini, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pelatihan pelayanan pada kelompok pustakawan dan pegawai perpustakaan efektif untuk meningkatkan pengetahuan pelayanan.
2. Pelatihan pelayanan efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna perpustakaan.

Metode Penelitian

Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada dua perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Subjek penelitian adalah pustakawan dan pegawai perpustakaan PTN X₁ dan PTN X₂. Jumlah subjek pada PTN X₁ sebanyak 18 orang sebagai kelompok eksperimen dengan pengguna perpustakaan sebagai responden yang dikenai alat ukur sebanyak 30 orang, sedangkan subjek penelitian pada kelompok kontrol adalah pustakawan dan pegawai perpustakaan PTN X₂ sebanyak 20 orang dengan pengguna perpustakaan sebanyak 29 orang sebagai responden.

Karakteristik subjek adalah (1) pustakawan dan pegawai perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengunjung dan melayani kebutuhan informasi serta keluhan dari pelanggan (2) pustakawan dan pegawai perpustakaan yang belum pernah mengikuti pelatihan pelayanan. Pengguna perpustakaan sebagai responden yang dikenai alat ukur adalah individu yang telah mengunjungi perpustakaan tersebut selama lebih dari tiga kali.

Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk eksperimen ulang kelompok kontrol tanpa perlakuan dengan pra dan pasca tes merupakan desain eksperimen yang dilakukan dengan pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan diberikan (Cook & Campbell, 1979). Desain penelitian ini adalah *untreated control group with pretest-posttest* (Cook & Campbell, 1979).

Pengumpulan data

Pengetahuan tentang pelayanan. Pengetahuan tentang pelayanan terdiri atas 22 aitem dalam bentuk pertanyaan tertutup (Benar Salah). Jawaban benar diskor satu sedangkan jawaban salah diskor nol. Aitem disusun berdasar pada materi pelatihan. Validitas aitem bergerak dari 0,32 sampai dengan 0,57 dan reliabilitas 0,85.

Skala kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna perpustakaan diukur dengan skala yang diadaptasi dari SERVQUAL yang telah disusun oleh Parasurama, Zeithaml, dan Berry (1988) terdiri atas 22 aitem dan dimodifikasikan kembali oleh penulis berdasarkan aktivitas pelayanan yang terjadi pada tempat penelitian. Skala kepuasan pengguna menggunakan metode Likert yang bergerak dari 1 hingga 5 (Sangat tidak sesuai hingga Sangat sesuai). Dimensi-dimensi yang digunakan dalam skala kepuasan pelanggan adalah wujud, responsif, jaminan, empati, dan reliabilitas. Reliabilitas alat ukur sebesar 0,948 untuk skala kualitas pelayanan dan 0,93 untuk skala harapan pengguna.

Intervensi

Materi pelatihan pelayanan disusun oleh penulis dengan memodifikasi beberapa model pendekatan yang dikemukakan oleh Garavan (1997) yakni keterampilan interpersonal meliputi menyapa pengunjung, kontak mata, kecepatan dan ketepatan pelayanan, serta apresiasi dalam membantu konsumen. Watson (1988) dengan pendekatan diskusi penetapan standar pelayanan dan bermain peran serta membangun komitmen dalam memberikan layanan. Foster, Whittle, dan Smith (1989) dengan pendekatan *customer handling* yakni masalah pelayanan yang berkaitan dengan keterampilan interpersonal dan komunikasi karyawan. Metode penanganan keluhan yang dikemukakan oleh Liao (2007), serta strategi yang diterapkan oleh Kirby (2005) yakni kesadaran melayani, pemberian pelayanan, dan penanganan keluhan.

Pelatihan pelayanan dilakukan pada kelompok eksperimen selama 1 hari dengan waktu efektif 7 jam. Pelatihan ini dilakukan pada tanggal 27 Juni 2008 dan dimulai pada jam 08.00-16.30 WITA. Metode yang digunakan yakni ceramah, diskusi, dan bermain peran.

1. Pelatihan diawali dengan pembukaan. Dalam sesi pembukaan, peneliti bersama pelatih dan Kepala perpustakaan memberikan penjelasan kepada peserta tentang kegiatan yang dilakukan dan diminta kesediaan subjek untuk mengikuti seluruh proses pelatihan.
2. Materi pertama yaitu kesadaran untuk melayani bertujuan membangun kesadaran pentingnya pelayanan perpustakaan. Melalui materi kesadaran untuk melayani diketahui tentang makna pelayanan, dasar-dasar dan proses pelayanan, serta pentingnya

pengguna bagi kelangsungan perpustakaan. Metode yang digunakan pada tahap ini adalah diskusi, kasus, dan permainan.

3. Materi kedua yaitu prinsip pelayanan berkualitas bertujuan untuk memberikan pembahasan tentang penampilan yang tepat dan sesuai ketika berhadapan dengan pengguna perpustakaan, tata cara dalam menyapa pengunjung dan ekspresi positif yang harus ditunjukkan dalam berinteraksi, menentukan standar pelayanan perpustakaan, serta apresiasi dalam membantu pengguna perpustakaan.
4. Materi ketiga yaitu pelayanan berdasar sikap dan perhatian. Dalam materi ini pustakawakan dan pegawai perpustakaan diajarkan untuk menggunakan pikiran positif dan sikap menghargai serta bentuk perhatian yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan. Dengan metode pembahasan kasus diharapkan subjek memiliki kepekaan dan keterampilan untuk memposisikan diri sebagai wakil institusi untuk memberikan jawaban atau saran yang baik dan tepat bagi pengguna perpustakaan, mampu memposisikan diri sebagai pendengar yang baik, dan mampu memposisikan diri sebagai fasilitator untuk mewujudkan keinginan pengguna secara optimal.
5. Komunikasi pelayanan perpustakaan merupakan materi keempat yang diberikan dalam pelatihan ini. Materi komunikasi pelayanan perpustakaan bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang proses pelayanan dan posisi subjek sebagai pemberi layanan, keterampilan dalam berkomunikasi verbal dan non verbal, serta mengefektifkan proses komunikasi pelayanan perpustakaan.
6. Metode penanganan keluhan menjadi materi kelima dalam pelatihan ini. Materi ini meliputi metode yang digunakan ketika subjek berada pada situasi sulit atau kurang menyenangkan, serta beberapa tahapan yang dilakukan dalam menangani keluhan pengguna.
7. Pada akhir pelatihan, para peserta diminta untuk mengisi lembar *action plan*. Lembar *action plan* ini meliputi 1). bagian dari kinerja peserta yang ingin diperbaiki selama mengikuti pelatihan, 2). keuntungan dari memperbaiki hal tersebut, 3). penerapannya dalam pekerjaan peserta, dan 4). hambatan yang mungkin terjadi dalam menuju perbaikan tersebut.
8. Evaluasi terhadap meliputi aspek materi pelatihan, pelatih, dan pelatihan secara keseluruhan.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah anava campuran. Sebagai analisis tambahan dalam penelitian ini menggunakan uji-t sampel berpasangan dan uji-t sampel bebas.

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji normalitas sebaran dengan menggunakan teknik statistik *one sample Kolmogorov-Smirnov*, diketahui bahwa variabel dependen sebaran dengan $p > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa sebaran data normal. Hasil uji homogenitas varian dengan *Levene statistic* menunjukkan bahwa semua variabel yang dianalisis homogen dengan $p > 0,05$, kecuali pada *post test* kualitas pelayanan.

Masing-masing hipotesis diuji.

Hipotesis I

Terdapat interaksi antara pengamatan pada variabel pengetahuan pelayanan dan kelompok penelitian dengan $F = 51,521$ dan $p < 0,05$. Hal ini menunjukkan perubahan sebelum dan sesudah pelatihan hanya terjadi pada kelompok eksperimen, sedangkan kelompok kontrol tidak mengalami perubahan yang signifikan. Di sisi lain, dari uji antar amatan didapatkan perbedaan skor pengetahuan pelayanan antara sebelum dan sesudah pelatihan dengan $F = 22,175$ dan $p < 0,05$. Melalui rerata skor pengetahuan pelayanan antara sebelum dan setelah pelatihan didapatkan keterangan bahwa pada kelompok eksperimen mengalami kenaikan skor dari 11.94 menjadi 14.83, sedangkan pada kelompok kontrol dari 10.85 menjadi 10.25. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian pelatihan pelayanan efektif untuk meningkatkan pengetahuan pelayanan dapat diterima. Sumbangan efektif pelatihan pelayanan terhadap peningkatan pengetahuan sebesar 58.9%.

Tabel 1. Analisis Varian Pengetahuan Pelayanan

SUMBER VARIASI		JK	RK	F	P	n^2
Pengetahuan Pelayanan	ULANGAN	24,816	24,816	22,175	< 0,01	0,381
	ULANGAN*KELOMPOK	57,658	57,658	51,521	< 0,01	0,589
	Kesalahan(ULANGAN)	40,289	1,119			

Hipotesis II

Terjadi perbedaan kualitas pelayanan antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol, dengan memperhatikan pengukuran sebelum dan sesudah pelatihan ($F = 40,776$, $p <$

0,01). Hal ini menunjukkan perubahan sebelum dan sesudah pelatihan hanya terjadi pada kelompok eksperimen, sedangkan kelompok kontrol tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berdasarkan uji antar amatan didapatkan perbedaan skor pengetahuan pelayanan antara sebelum dan sesudah pelatihan dengan $F = 36,775$ dan $p < 0,05$. Melalui rerata skor kualitas pelayanan antara sebelum dan setelah pelatihan didapatkan keterangan bahwa pada kelompok eksperimen mengalami kenaikan skor dari 54,30 menjadi 70,33 sedangkan pada kelompok kontrol dari 58,90 menjadi 58,48. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian pelatihan pelayanan efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat diterima. Sumbangan efektif pelatihan pelayanan terhadap peningkatan pengetahuan sebesar 41,7%.

Tabel 2. Analisis Varians Kualitas Pelayanan dan Kepuasan

SUMBER VARIASI		JK	RK	F	P	η^2
Pengetahuan Pelayanan	ULANGAN	1798,76	1798,762	36,775	< 0,01	0,392
	ULANGAN*KELOMPOK	1994,423	1994,423	40,776	< 0,01	0,417
	Kesalahan(ULANGAN)	2788,001	48,912			
Kepuasan	ULANGAN	1798,76	1798,76	36,775	< 0,01	0,392
	ULANGAN*KELOMPOK	1994,423	1994,423	40,776	< 0,01	0,417
	Kesalahan(ULANGAN)	2788,001	48,912			

Terdapat interaksi antara pengamatan pada variabel kepuasan dan kelompok penelitian dengan $F = 40,776$ dan $p < 0,05$. Hal ini menunjukkan perubahan sebelum dan sesudah pelatihan hanya terjadi pada kelompok eksperimen, sedangkan kelompok kontrol tidak mengalami perubahan yang signifikan. Di sisi lain, dari uji antar amatan didapatkan perbedaan skor pengetahuan pelayanan antara sebelum dan sesudah pelatihan dengan $F = 36,775$ dan $p < 0,05$. Melalui rerata skor pengetahuan pelayanan antara sebelum dan setelah pelatihan didapatkan keterangan bahwa pada kelompok eksperimen mengalami kenaikan skor dari -39,70 menjadi -23,67, sedangkan pada kelompok kontrol dari -34,72 menjadi -35,14. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis penelitian pelatihan pelayanan efektif untuk meningkatkan kepuasan dapat diterima. Sumbangan efektif pelatihan pelayanan terhadap peningkatan kepuasan pengguna sebesar 41,7%.

Hasil Evaluasi Reaktif Pelatihan

Pada akhir pelatihan, para peserta diminta untuk memberikan penilaian terhadap proses pelatihan yang telah berlangsung dalam bentuk skala yang bergerak dari 1-5 (Sangat

tidak sesuai / Sangat tidak puas Sangat sesuai / Sangat puas). Berdasarkan lembar evaluasi pelatihan, diketahui bahwa rerata sebaran jawaban peserta terhadap materi pelatihan adalah $X = 4,32$ yang menunjukkan bahwa materi pelatihan yang disajikan dinilai puas oleh peserta, begitu dengan rerata sebaran jawaban peserta terhadap pelatih sebesar $X = 4,24$ yang menunjukkan bahwa kemampuan pelatih dalam memberikan materi dinilai puas oleh peserta. Rerata sebaran jawaban peserta terhadap proses pelatihan secara keseluruhan adalah $X = 4,67$, yang berarti bahwa pelatihan secara keseluruhan dinilai memuaskan.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji efektivitas pelatihan pelayanan dalam meningkatkan pengetahuan pelayanan, meningkatkan perilaku kualitas pelayanan, dan mencapai kepuasan bagi pengguna perpustakaan. Berdasarkan hasil di atas menunjukkan bahwa rerata kelompok eksperimen meningkat lebih tinggi secara signifikan dibandingkan dengan rerata kelompok kontrol.

Hipotesis pertama yang menyatakan pelatihan pelayanan secara signifikan meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan dapat diterima. Hasil ini membuktikan secara empiris bahwa pemberian intervensi pelatihan pelayanan meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan pada pustakawan dan pegawai perpustakaan. Silberman (1998) mengemukakan bahwa pelatihan adalah investasi yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kompetensi para karyawan sebagai aset perusahaan. Salah satu tujuan dari pemberian pelatihan bagi karyawan adalah peningkatan pengetahuan. Peningkatan pengetahuan meliputi peningkatan pemahaman peserta pelatihan pada teori, prinsip, teknik, prosedur, dan proses yang ditekankan dalam program pelatihan.

Materi pertama yang diberikan adalah bagaimana menumbuhkan kesadaran bagi diri peserta pelatihan, untuk memahami tugas dan tanggung jawabnya dalam pekerjaannya yang berhubungan dengan unit pelayanan suatu institusi perguruan tinggi. Pada sesi ini peserta diajak untuk menempatkan diri sebagai Kepala perpustakaan, dan diminta untuk mengemukakan strategi yang digunakan agar pengguna perpustakaan puas dengan pelayanan yang diberikan. Dari diskusi bersama atas kasus tersebut, pada umumnya peserta mengemukakan bahwa pengguna ditempatkan sebagai bagian yang penting karena bagi mereka tanpa pengguna, perpustakaan hanya sebagai benda mati yang tidak berarti apa-apa. Begitu pula pada saat diminta tanggapan mereka terhadap karakteristik pegawai perpustakaan seperti apa yang dibutuhkan bagi keberhasilan perpustakaan. Pada umumnya peserta mengemukakan tentang kedisiplinan pegawai, loyalitas, dan juga pelayanan optimal

yang harus diberikan bagi pengguna perpustakaan. Respon yang sama juga terjadi pada saat melakukan aktivitas pelatihan berupa aset dan kesempatan. Para peserta diajak untuk mengelompokkan beberapa sikap dan keterampilan yang telah disediakan untuk dibagi menjadi tiga kelompok, yakni keterampilan terbaik anda, keterampilan masih rata-rata, dan keterampilan yang perlu ditingkatkan melalui pendidikan dan pelatihan. Aktivitas ini dikerjakan secara individual berdasarkan kondisi masing-masing peserta. Dari respon tersebut nampak bahwa pelatihan pelayanan tidak pernah didapatkan sebelumnya, padahal pelayanan adalah tuntutan dari pekerjaan peserta. Selama ini pelatihan yang didapatkan hanya berkaitan dengan administrasi perpustakaan.

Materi pelatihan disesuaikan dengan model pembelajaran orang dewasa karena peserta pelatihan berusia 25 tahun ke atas. Teori pembelajaran orang dewasa didasari asumsi bahwa orang dewasa memiliki kebutuhan untuk bahwa mereka tahu mengapa mempelajari sesuatu, kebutuhan untuk mengarahkan diri, dan melakukan pendekatan belajar yang berpusat pada masalah (Noe, 2005). Aplikasi dari teori ini adalah program pelatihan pelayanan didesain dengan menyenangkan dan menghibur. Muatan materi yang disampaikan tidak mendominasi, tetapi selalu memberikan kesempatan kepada para peserta untuk berdiskusi atau mengemukakan pendapat mereka tentang suatu hal yang baru atau mengulang kembali isi materi berdasarkan pengalaman di perpustakaan.

Keberhasilan peningkatan pengetahuan pelayanan juga dipengaruhi oleh motivasi dari para peserta untuk mengikuti pelatihan.

Pelatihan pelayanan tidak hanya meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan, namun terbukti juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan bagi pengguna perpustakaan. Pada awal pengamatan dilakukan, standar pelayanan dibuat dan dibagikan oleh setiap pustakawan dan pegawai untuk dijadikan pedoman dalam melakukan interaksi dengan pengguna perpustakaan. Standar pelayanan meliputi aturan dalam berpakaian, memberi senyum dan ucapan salam di awal interaksi, melakukan kontak mata, aturan dalam pembuatan kartu, membantu pengguna menemukan rak atau buku, jadwal pelayanan, proses peminjaman atau pengembalian buku, dan sikap tubuh atau perilaku yang tidak boleh dilakukan.

Materi yang diberikan pada pelatihan pelayanan adalah materi yang menekankan pada keterampilan interpersonal dan komunikasi. Materi prinsip pelayanan berkualitas membahas pada tata cara dalam berpenampilan yang baik, perilaku pustakawan dan pegawai yang harus dihindari ketika bekerja, menyapa, melakukan kontak mata, ekspresi positif, kecepatan, dan ketepatan dalam melayani. Bermain peran dan simulasi adalah metode yang digunakan dalam sesi ini.

Simpulan dan Rekomendasi

Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa pelatihan pelayanan mampu meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan bagi pustakawan dan pegawai perpustakaan. Selain itu, pelatihan pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna perpustakaan. Adapula saran yang diajukan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pimpinan

Program pelatihan pelayanan dapat menciptakan kepuasan bagi pengguna perpustakaan sehingga komitmen ini hendaknya dimulai dari pimpinan atau pihak manajemen. Pelatihan pelayanan perlu dilakukan secara berkala dan menjadi kebijakan perpustakaan maupun perguruan tinggi, sehingga pustakawan dan pegawai perpustakaan menjadi terlatih dan perubahan perilaku dapat bersifat permanen. Pengawasan dan dukungan yang berarti dari pimpinan hendaknya terus dilakukan secara konsisten. Pengamatan terhadap perilaku pelayanan setiap pustakawan dan pegawai perpustakaan hendaknya dilakukan terus menerus dan dievaluasi setiap tiga atau enam bulan. Pihak pimpinan penting untuk menindaklanjuti *action plan*. Pimpinan dan pihak manajemen hendaknya membuat sistem dengan memberlakukan penguat seperti *librarian and employee of the month*. Standar pelayanan yang dibuat dijadikan pedoman bagi pustakawan dan pegawai perpustakaan dalam menjalankan pekerjaannya sehari-hari.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih jarang dilakukan pada unit pelayanan institusi pendidikan seperti perpustakaan, sehingga dapat dikaji ulang untuk subjek yang lebih luas. Intensi pemberian pelatihan masih perlu ditambah agar lebih dalam dan terlatih bagi subjek.

Beberapa kelemahan terkait dengan desain kuasi eksperimen yang perlu diperhatikan oleh peneliti selanjutnya adalah variabel yang mempengaruhi ketidaksetaraan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol seperti tingkat pendidikan, masa kerja, dan usia subjek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. 2003. Customer service yang baik landasan pencapaian customer satisfaction. *Usahawan*, 1, Januari 2003, 25-30.
- Brond, D. 2006 Service Change. *Marketing Health Service*, 26 (2), 32-34.
- Cook, T.D. & Campbell, D.T. 1979. *Quasi-Experimentation: Design and Analysis Issue for Field Settings*. Chicago: Rand McNally College.

- Damayani, N.A. 2005. Interpersonal skill dalam pelayanan perpustakaan. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1 (1), 23-27.
- Darsono, L.I. & Junaedi, C.M. 2006. An examination of perceived quality, satisfaction, and loyalty relationship applicability of comparative and non comparative evaluation. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 8, 323-342.
- Dutka, A. 1993. *AMA Handbook for customer satisfaction*. New York: NTC Business Book.
- Foster, M., Whittle, S. & Smith, S. 1989. A Total quality approach to customer service. *Training and Development Journal*, 43, 55-59.
- Garavan, N.T. 1997. Interpersonal skills training for quality service interactions. *Industrial and Commercial Training*, 29 (3), 70-77.
- Kim, N. & McLean, G.N. 2007. Customer service behaviours in Korea and implication for training: Lessons from an exploratory critical incidents study of customer and employee service encounters. *Asian Pasific Business Review*, 13, 1-20.
- Kirby, A. 2005. Achieving statistically significant improvements in patient satisfaction scores in a community hospital through the development of a service excellence model. *Journal of Healthcare Management*, 50, 61-69.
- Kotler, P. 2003. *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Liao, H. 2007. Do it right this time: The role of employee service recovery performance in customer perceived justice and customer loyalty after service failures. *Journal of Applied Psychology*, 92 (2), 475-489.
- Muttaqien, A. 2008. *Membangun Perpustakaan Berbasis Konsep Knowledge Management: Transformasi Menuju Research College dan Perguruan Tinggi Berkualitas Internasional*. Diakses 1 Maret, 2008, <http://www.google.com>.
- Ningrum, R.R. 2006. Analisis Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada GraPari PT. Telkom Flexy). *Tesis*. Tidak dipublikasikan. Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Noe, R., 2005. *Employee Training and Development*. New York: McGraw-Hill
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K., & Udo, G.J. 2006. Service quality, customer satisfaction, and behavioral intention in the service. *The Journal of Services Marketing*, 20 (1), 59-72.
- Parasuraman, A., Zeithmal, V.A., & Bery, L.L. 1988. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Rahayu, M.E. 2007. Jagoan layanan perbankan syariah 2006. *SWA*, 4, 84-86.
- Silberman, M. 1998. *Active Training A Handbook of Techniques, Designs, Case Exampler, and Tips*. San Fransisco: Jossey-Bass/Pfeiffer.

- Suryaningsih, S. 1998. *Kepustakawanan Indonesia dan Sumbangannya Kepada Masyarakat*. Semarang: UPT Universitas Katolik Soegijapranata.
- Truelove, S., 1995. *The Handbook of Training & Development*. New York: Blackwell.
- Wahyuningsih. 2005. The relationships among customer value, satisfaction and behavioral intentions a general structural equation model. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 7, 301 323.
- Watson, P.J. 1988 Training for quality service. *Journal of European Industrial Training*, 12 (2), 20-23.
- Prihadi, S. F., 2004. *Assessment Centre: Identifikasi Pengukuran dan Pengembangan Kompetensi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zeithmal, V.A. & Bitner, M.J. 2003. *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.

