

# TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DIREKTORAT PERPUSTAKAAN UII PASCA INTEGRASI

*Sungadi*

*Pustakawan Universitas Islam Indonesia*

*sungadi\_ngadi@yahoo.com*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kinerja pegawai Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia (UII) Yogyakarta pasca integrasi. Penelitian dilakukan pada tanggal 01 – 20 Oktober 2012 di Direktorat Perpustakaan UII, dengan melibatkan mahasiswa yang aktif berkunjung ke Direktorat Perpustakaan UII sebagai subjek/ responden penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan angket kepada responden. Sampel yang digunakan adalah Insidental Sampling yakni teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan responden yang aktif dan yang secara kebetulan mengunjungi perpustakaan pada saat angket diedarkan. Responden/ subyek penelitian sengaja ditujukan kepada mahasiswa yang aktif dan yang kebetulan berkunjung ke Direktorat Perpustakaan UII dengan pertimbangan bahwa mereka akan memberikan jawaban secara obyektif. Angket yang disebar sebanyak 170 paket, dikembalikan dengan jawaban lengkap 111 paket (65,29%), dikembalikan dengan jawaban tidak lengkap 12 paket (7,058%), dan tidak dikembalikan 47 paket (27,65%). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pegawai Direktorat Perpustakaan UII Pasca Integrasi adalah sebagai berikut: Lantai 1 (72.97%), Lantai UG (72.016%), Lantai E-Library (73.70%), Lantai LG Utara (Koleksi Perpustakaan Islam) sebesar 73.13%, Layanan Presensi Pengunjung dan Pemeriksaan Tas (75.45%), Layanan SATPAM (74.66%), Layanan Parkir Kendaraan (72.89%), dan Direktorat Perpustakaan UII secara keseluruhan (73.55%). Berdasarkan penelitian ini, dapat disarankan agar ada pembinaan pada bagian Layanan SATPAM dan Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas dalam bersikap ramah dan murah senyum terhadap pemustaka. Sementara itu untuk pegawai Layanan Parkir Kendaraan, perlu adanya peningkatan kinerja utamanya dalam memberikan bantuan (sikap empati) kepada pemustaka. Lebih lanjut untuk titik Layanan Lantai 1, UG, dan LG Utara (Koleksi Perpustakaan Islam) perlu meningkatkan kinerja pada bidang penataan buku pada rak (shelving).*

**Kata kunci :** *Kualitas pelayanan, perpustakaan, pemustaka, kinerja pegawai*

## **Pendahuluan**

Menurut Fe Angela Verzosa dalam tulisannya berjudul *Delivering service quality and satisfying library customers in a changing environment* menyatakan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan untuk meningkatkan produk dan/ atau jasa. Ukuran kualitas layanan seharusnya tidak ada kesenjangan antara tingkat harapan pelanggan (dari keinginan minimal yang dirasakan) dan seberapa baik mereka mendapat layanan yang diperlukan. Pengukuran kualitas pelayanan di perpustakaan dapat menjadi tolok ukur tertentu serta merupakan proses yang berkesinambungan untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan.

Menurut Sulisty-Basuki (1994), secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah: (1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga administrasi perguruan tinggi, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama sampai mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar, (3) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan, (4) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian, dan (5) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Seperti yang disampaikan Soeatminah (1992) yang menyatakan bahwa, baik dan tidaknya perpustakaan antara lain tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun termasuk di dalamnya perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena hal ini menjadi tolak ukur dan *first image* bagi sebuah organisasi. Apakah organisasi itu baik atau buruk, semuanya sangat bergantung dari pelayanannya.

Direktorat Perpustakaan UII pasca integrasi dari beberapa perpustakaan fakultas yang berada di lingkungan kampus terpadu UII. Sebab selama ini belum pernah diadakan evaluasi tentang pemanfaatannya. Adanya keluhan dari beberapa pemustaka terhadap fasilitas parkir kendaraan dan beberapa pemustaka sering mengalami kebingungan dalam menemukan koleksi. Letak Direktorat Perpustakaan yang jauh dari tempat kuliah, juga merupakan masalah yang lain.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan asumsi di atas, penulis ingin mengetahui gambaran sejauh manakah tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pegawai Direktorat Perpustakaan UII pasca integrasi?

### Tujuan Penelitian

- Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pegawai Direktorat Perpustakaan UII pasca integrasi.
- Memberikan kontribusi kepada para pimpinan di UII dalam pembinaan pegawai Direktorat Perpustakaan UII.
- Hasil dari survei ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan peningkatan kinerja pegawai Direktorat Perpustakaan UII.

### Manfaat Penelitian

- Manfaat teoritis
- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperkaya kajian pada bidang kualitas layanan perpustakaan.

### c. Manfaat praktis

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis mengenai kualitas layanan perpustakaan.
- Untuk memberikan kontribusi bagi para pustakawan UII, agar benar-benar memperhatikan terhadap kinerja mereka, utamanya dalam melaksanakan layanan untuk mencapai layanan prima.
- Selain dari itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi bagi peneliti selanjutnya yang berminat meneliti topik yang sama.
- Memberikan masukan bagi institusi untuk pembinaan dan pengembangan pegawai UII ke depan.

### Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti bermaksud melakukan survei kinerja pegawai Direktorat Perpustakaan UII pada beberapa titik layanan antara lain:

- Layanan Parkir.
- Layanan Satuan Pengamanan (SATPAM).
- Layanan pegawai pada loket absensi pengunjung dan pemeriksaan barang bawaan (tas).
- Layanan loket koleksi Perpustakaan Islam (bebas pustaka).
- Layanan loket *e-library*.
- Layanan loket lantai UG (*Upper Ground*).
- Layanan loket lantai satu (1).

### Keaslian Penelitian

Sepanjang yang peneliti ketahui, belum pernah ada penelitian dalam bidang kajian ini, utamanya kualitas layanan Direktorat Perpustakaan UII pasca integrasi.

Akan tetapi sebelum integrasi telah ada yang meneliti oleh **Rangga Perdana Putra** berjudul *Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 2011*. Pada penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa kuadran A menunjukkan indikator-indikator yang perlu diperhatikan karena pengunjung tidak memperoleh apa yang diinginkan sehingga pelanggan menjadi tidak

puas. Adapun indikator-indikator yang terdapat pada kuadran A yaitu ketepatan waktu jam layanan Perpustakaan, ketersediaan informasi di perpustakaan bahan pustaka yang tersedia di komputer/ anjungan sama dengan call number yang berada dirak, kelengkapan buku, koleksi CD-ROM, koleksi skripsi, koleksi majalah, koleksi laporan penelitian, koleksi jurnal dan Respon yang baik dalam menerima kritik dan saran.

## Landasan Teori

### Kualitas Pelayanan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 1997). Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan menjadi sangat puas.

Kualitas Pelayanan adalah suatu keadaan dimana kondisi baik atau buruk yang dirasakan oleh pengguna. Pelayanan baik akan berakibat puas bagi pemakai, sebaliknya pelayanan yang buruk akan berakibat kecewa bagi pemakai. Oleh Zeithami (dalam bukunya yang berjudul "*Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions and Expectations, 1990*") dalam Sedarmayanti (2000) menyatakan bahwa tolok ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh 10 sub variabel (dimensi), yaitu: berwujud (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), koresponsifan (*Responsiveness*), pengetahuan dan keterampilan (*Competence*), perilaku (*Courtesy*), kejujuran (*Credibility*), keamanan (*Security*), kemudahan hubungan (*Access*), komunikasi (*Communications*), dan mengerti kebutuhan pengguna (*Understanding the Customer*). Kesepuluh komponen sebagai tolok ukur kualitas pelayanan tersebut antara lain:

Komponen *pertama* adalah berwujud (*Tangibles*). Komponen pertama ini menyangkut peralatan, perlengkapan, dan personil perpustakaan. Yang termasuk dalam komponen pertama ini misalnya menyangkut luas ruang perpustakaan, letak/ lokasi perpustakaan, jumlah koleksi, jadwal pelayanan, komputer

anjungan, *Air Conditioner (AC)* dan sarana penunjang lainnya. Komponen *kedua* adalah kehandalan (*Reliability*). Komponen kedua ini berkaitan erat dengan kecepatan dalam melakukan pelayanan dan pelayanan dilakukan dengan tidak membedakan antara pemakai satu dengan pemakai lainnya. Dengan kata lain pelayanan dilakukan secara adil. Kecepatan pelayanan dapat terwujud apabila didukung oleh sarana yang memadai, misalnya kualitas cetakan *barcode* mudah dibaca dengan *scanner*. Komponen *ketiga* adalah koresponsifan (*Responsiveness*). Hal ini erat kaitannya dengan pelayanan yang menyenangkan (kesadaran memberikan pelayanan), dan penguasaan terhadap tugas pegawai. Komponen *keempat* adalah pengetahuan dan keterampilan (*Competence*). Komponen ini meliputi pegawai mampu menjalankan tugas dan terampil terhadap pekerjaannya. Komponen *kelima* adalah perilaku (*Courtesy*). Komponen ini terdiri atas tindakan pegawai secara sopan kepada pemakai (ramah dan bersahabat), dan tanggap keinginan pelanggan. Komponen *keenam* adalah kejujuran (*Credibility*). Kejujuran seseorang akan memberikan dampak yang baik terhadap kualitas layanan. Terutama pada perpustakaan yang masih menggunakan sistem layanan tertutup, kejujuran petugas sangat diperlukan. Komponen *ketujuh* adalah keamanan (*Security*). Perpustakaan harus dapat memberikan jaminan keamanan terhadap barang milik pemakai, dengan menyediakan *locker-locker* yang memadai. Disamping itu komponen ini juga menyangkut masalah kebijakan dalam mengambil keputusan kepada mahasiswa yang mempunyai masalah dengan perpustakaan, misalnya penetapan denda yang oleh mahasiswa dianggap sangat memberatkan baginya, dan kebijakan terhadap penggantian buku pinjaman yang hilang. Komponen *kedelapan* adalah kemudahan hubungan (*Access*). Petugas harus mampu menampung semua aspirasi/ aduan dan mudah untuk mengadakan kontak dengan pelanggan. Komponen *kesembilan* adalah komunikasi (*Communications*). Komponen ini meliputi aspek kemampuan pegawai untuk pandai memikat pelanggan, dan rajin memberikan informasi terbaru kepada pelanggan. Komponen *kesepuluh* adalah mengerti kebutuhan pelanggan (*Understanding the Customer*).

Menyangkut masalah kemampuan memenuhi kebutuhan pemakai, dan mampu memberikan pelayanan yang menjadi keinginan pelanggan.

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan (Moenir, 1995). Dari definisi ini dapat dipahami bahwa pelayanan berlangsung tidak hanya satu kali melainkan berkali-kali, sehingga pengguna dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang ke perpustakaan dengan pelayanan untuk yang kedua kali dan seterusnya.

Dari definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa layanan yang berkualitas meliputi hal-hal antara lain: berwujud (hal-hal yang nampak dapat raba), handal (kecepatan dalam melayani), responsif (tanggap, empati, dan menyenangkan), memiliki ketrampilan dan pengetahuan serta skill yang memadai, perilaku (sopan, ramah, dan penuh persahabatan), sikap jujur, keamanan, kemudahan akses, kemampuan pegawai untuk memikat pelanggan dan rajin memberikan informasi terbaru, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

### Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama

untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik.

- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, *kesopansantunan* dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Moenir (1995), banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai karena:

- a. Tidak/ kurang adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya; sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan dan tidak berjalan sebagaimana mestinya;
- b. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani;
- c. Pendapatan pegawai tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidupnya. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja;
- d. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.



- Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan;
- e. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai, yang mengakibatkan pekerjaan menjadi lamban, waktu banyak yang hilang dan penyelesaian masalah terlambat.
  - f. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan, harus dilaksanakan dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara organisasi (perusahaan) dan pelanggan karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan.

Menurut Lupiyoadi (2001) ada lima kesenjangan (*gap*) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kesenjangan persepsi manajemen
- b. Terjadi adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa.
- c. Kesenjangan spesifikasi kualitas
- d. Terjadi kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas dan tidak adanya penyusunan tujuan.
- e. Kesenjangan penyampaian pelayanan
- f. Terjadi kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor: (1) ambisius peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan pelanggan; (2) konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak; (3) kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya; (4) kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai; (5) sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dari sistem imbalan; (6) *perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan; (7) *team work*, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan

- pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.
- g. Kesenjangan komunikasi
  - h. Terjadi kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini terjadi karena tidak memadainya komunikasi horisontal dan adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Dalam hal ini komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.
  - i. Kesenjangan dalam pelayanan yang dirasakan
  - j. Terjadi perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan.

### Faktor Penentu Kualitas Pelayanan

Menurut Osborn dan Plastrik dalam Hernon (1998) menyatakan bahwa kualitas pelayan suatu organisasi dipengaruhi oleh tujuan organisasi, sistem insentif yang dipakai, sistem akuntabilitas dan struktur kekuasaan. Terdapat konsep lain yang memiliki kaitan erat dan berdampak langsung terhadap keberhasilan pendekatan kualitas pelayanan dalam menyediakan informasi adalah bahwa, tiap organisasi haruslah memperhatikan dan mendengarkan pendapat yang dikeluarkan oleh pelanggan mengenai jasanya. Seperti yang disampaikan Berry dan Parasuraman dalam Lupiyoadi(2001), dalam mengembangkankualitas pelayanan yang efektif melalui sistem informasi, ada lima petunjuk yang perlu dilakukan, yaitu:

- a. Mengukur besarnya harapan pelanggan atas pelayanan  
Perusahaan atau suatu organisasi harus dapat mengukur besarnya harapan yang muncul atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- b. Menentukan di mana titik berat kualitas informasi.  
Perusahaan atau organisasi harus mampu menetapkan titik berat kualitas informasi yang ingin dicapai. Penitikberatan kualitas informasi ada pada proses keputusan pihak manajemen yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan yang diharapkan.
- c. Mengetahui saran pelanggan  
Perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat mendengarkan dan memahami saran pelanggan mengenai produk atau jasanya.

- Menghubungkan kinerja pelayanan dan *output* yang dihasilkan oleh perusahaan
- d. Organisasi diharapkan mampu mengkaitkan kinerja pelayanan dengan tujuan organisasi.
  - e. Menjangkau seluruh pegawai
- Penerapan sistem informasi dalam kualitas pelayanan harus mampu mencakup keseluruhan individu yang terkait di dalam hierarki organisasi. Sistem tersebut harus didesain sedemikian rupa agar semua pegawai yang berada dalam fungsi yang berbeda mendapatkan informasi yang sesuai.

dengan mempertimbangkan responden yang aktif dan yang secara kebetulan mengunjungi perpustakaan pada saat angket diedarkan. Responden/ subjek penelitian sengaja ditujukan kepada mahasiswa yang aktif dan yang kebetulan berkunjung ke Direktorat Perpustakaan UII dengan pertimbangan bahwa mereka akan memberikan jawaban secara obyektif.

Angket yang disebarakan sebanyak 170 paket, dikembalikan dengan jawaban lengkap 111 paket (65,29%), dikembalikan dengan jawaban tidak lengkap 12 paket (7,058%), dan tidak dikembalikan 47 paket (27,65%).

## Metode Penelitian

### Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Direktorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Pemilihan lokasi penelitian ini dengan mempertimbangkan beberapa aspek antara lain: masalah yang diteliti berada di Universitas Islam Indonesia, Peneliti bekerja di Universitas Islam Indonesia, dan dalam rangka efisiensi biaya, waktu dan tenaga.

### Populasi, Sampel dan Model Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan populasi adalah mahasiswa yang berkunjung ke Direktorat Perpustakaan sebagai subyek penelitian. Jumlah rata-rata pengunjung Direktorat Perpustakaan UII adalah 17.500 orang per bulan atau 700 orang per hari (data statistik Direktorat Perpustakaan UII). Sampel yang ideal dari populasi 17.500 dengan taraf kesalahan 5% adalah 347 dengan catatan bahwa populasi berdistribusi normal. Bila sampel tidak berdistribusi normal, misalnya populasi homogen (dalam penelitian ini populasinya adalah pada kategori homogen mengingat populasi yang diambil berdasarkan mahasiswa yang aktif berkunjung ke Direktorat Perpustakaan UII), maka jumlah sampel yang diperlukan 1% sudah dapat mewakili (Sugiyono, 2010). Peneliti mengambil 170 mahasiswa sebagai sampel, akan tetapi data yang masuk dan diisi secara lengkap hanya 111 orang, maka 111 mahasiswa tersebut yang digunakan sebagai sampel. Teknik sampling yang digunakan adalah *Insidental Sampling* yakni teknik penentuan sampel

### Konversi Skala yang Digunakan

Pada kuesioner penelitian, skala pernyataan yang digunakan adalah berkisar pada kategori: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Untuk memudahkan dan menyederhanakan istilah yang digunakan serta mengarahkan pembaca agar tidak mengalami kebingungan maka istilah-istilah tersebut dikonversikan menjadi: Sangat Setuju menjadi Sangat Puas, Setuju menjadi Puas, Tidak Setuju menjadi Tidak Puas dan Sangat Tidak Setuju menjadi Sangat Tidak Puas.

## Hasil Penelitian

### Karakteristik Responden

Dari 111 responden sebagai subyek penelitian diketemukan identitas sebagai berikut:

- a. Berdasarkan tahun akademik (angkatan)
 

Responden yang memberikan tanggapan terhadap penelitian ini paling banyak adalah mahasiswa angkatan 2012 sebanyak 39 orang (**35.14%**), kemudian disusul angkatan 2010 sebanyak 36 mahasiswa (32.43%), angkatan 2009 sejumlah 17 orang (15.31%), angkatan 2011 menduduki urutan selanjutnya dengan jumlah 12 orang (10.81%), angkatan 2008 sejumlah 6 orang (5.41%), sementara itu angkatan 2007 menempati urutan paling kecil, yakni sejumlah 1 orang (0.90%)
- b. Berdasarkan Fakultas
 

Responden terbanyak berasal dari Fakultas Teknologi Industri (FTI) sebanyak 53 orang (47.75%), disusul masing-masing dari FMIPA 21 orang (18.92%), FPSB 19 orang (17.12%), FTSP 13 orang (11.71%), FH dan

D3 Ekonomi masing-masing 2 orang (1.80%), Magister Teknologi Industri 1 orang (0.90%). Mahasiswa dari FE, FIAI dan FK masing-masing nol (0) pengunjung, hal ini dapat terjadi ada beberapa kemungkinan, misalnya pada saat dilakukan penyebaran angket secara kebetulan mahasiswa ke-3 fakultas tidak ada yang berkunjung ke perpustakaan. Atau bisa jadi, mahasiswa dari ke-3 fakultas tersebut ada yang mendapatkan angket, akan tetapi tidak sempat mengembalikan pada tempat yang telah ditentukan.

c. Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 40 orang (36.04%) dan berjenis perempuan sebanyak 71 orang (63.96%). Mahasiswa berjenis kelamin perempuan masih dominan dalam mengunjungi perpustakaan, yaitu sebesar 63.96%, sedangkan mahasiswa laki-laki hanya sebesar 36.04 % saja.

### Pengolahan Data Kuesioner Locket Layanan Lantai 1 (satu)

Hasil penelitian diambil berdasarkan jawaban kuesioner sejumlah 111 responden yang disebarkan kepada Mahasiswa yang aktif dan yang kebetulan berkunjung ke Direktorat Perpustakaan UII dan datanya akan dimasukkan ke dalam suatu tabel frekuensi. Dari tabel tersebut kemudian diketahui berapa besar persentase dari data yang memiliki hubungan antara satu dengan lainnya. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis data dari hasil pengolahan (tabulasi) data tersebut dalam bentuk interpretasi atau dalam bentuk penjabaran data.

Dalam penelitian ini layanan pada Lantai 1 diajukan pertanyaan/ pernyataan yang harus dijawab oleh responden sebanyak 6 butir. Dari hasil tabulasi, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Dari pernyataan yang menyatakan bahwa 'Prosedur pelayanan (pinjam, kembali, perpanjangan, dan bayar denda) di lantai 1 tidak berbelit-belit' terletak pada daerah **Setuju** sebanyak 84 orang (**75.68%**). Artinya bahwa 75.68% pemustaka merasa puas dengan kecepatan petugas di Locket Lantai 1 Direktorat Perpustakaan UII dalam melayani pemustaka. Sementara itu 18.02% mahasiswa sangat puas, sedangkan hanya 4.5% tidak puas, dan 1.80% sangat tidak puas.

Dari kuisisioner yang menyatakan bahwa 'Susunan buku di rak lantai 1 dalam kondisi teratur, sehingga saya selalu dapat menemukan buku yang saya cari', (**63.06%**) mahasiswa menilai **Puas**. Sementara itu 18.92% mahasiswa mengalami rasa ketidakpuasannya, 11.71% mahasiswa merasa sangat puas, dan 6.31% mahasiswa menyatakan sangat tidak puas. Artinya bahwa petugas Direktorat Perpustakaan di lantai satu perlu meningkatkan kinerjanya dalam melakukan *shelving*. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai 1 perlu meningkatkan kinerjanya dalam melakukan *shelving*.

Lebih lanjut dari pertanyaan yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai 1 selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam mencari buku di rak', terletak pada daerah **Puas (65.77%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 25.23%, sangat puas 7.21% dan sangat tidak puas sebesar 1.80%. Artinya bahwa *Empati* terhadap mahasiswa bagi pegawai Direktorat Perpustakaan UII di lantai 1 saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 65.77% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai 1 perlu meningkatkan *empatinya* terhadap mahasiswa.

Sementara jawaban dari responden atas pertanyaan yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai 1 selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan anjungan pencari buku', terletak pada daerah **Puas (76.58%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 13.51%, sangat puas 8.11% dan sangat tidak puas sebesar 1.80%. Artinya bahwa *Empati* terhadap mahasiswa bagi pegawai Direktorat Perpustakaan UII di lantai 1 saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 76.58% saja.

Selanjutnya jawaban pernyataan yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai 1 selalu murah senyum dan ramah', terletak pada daerah **Puas (67.57%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 15.32%, sangat puas 13.51% dan sangat tidak puas sebesar 3.60%. Artinya bahwa tingkat keramahan terhadap mahasiswa bagi pegawai Direktorat Perpustakaan UII di



lantai 1 saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 67.57% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai 1 perlu meningkatkan keramahannya dan selalu murah senyum terhadap mahasiswa.

Dari hasil olahan data yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai 1 selalu siap melayani sesuai dengan jam layanan yang sudah ditentukan', terletak pada daerah **Puas (77.48%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 11.71%, tidak puas 10.81% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa kedisiplinan petugas di lantai 1 Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 77.48% saja.

### **Pengolahan Data Kuesioner Lantai UG**

Dalam penelitian ini layanan pada Lantai UG diajukan pertanyaan/ pernyataan yang harus dijawab oleh responden sebanyak 8 butir. Dari hasil tabulasi, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Dari pernyataan yang menyatakan bahwa 'Prosedur pelayanan (pinjam, kembali, perpanjang, dan bayar denda) di lantai UG tidak berbelit-belit, terletak pada daerah **Puas (81.98%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 11.71%, tidak puas 5.41% dan sangat tidak puas sebesar 0.90%. Artinya bahwa kecepatan petugas di lantai UG Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 81.98% saja.

Dari kuisisioner yang menyatakan bahwa 'Susunan buku di rak lantai UG dalam kondisi teratur, sehingga saya selalu dapat menemukan buku yang saya cari', (**61.26%**) mahasiswa menilai **Puas**. Sementara itu 25.23% mahasiswa mengalami rasa ketidakpuasannya, 9.01% mahasiswa merasa sangat puas, dan 4.50% mahasiswa menyatakan sangat tidak puas. Artinya bahwa petugas direktorat perpustakaan di lantai UG perlu meningkatkan kinerjanya dalam melakukan *shelving*.

Lebih lanjut dari pertanyaan yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai UG selalu memberikan bantuan yang saya perlukan

ketika saya mengalami kesulitan dalam mencari buku di rak', terletak pada daerah **Puas (77.48%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 14.41%, sangat puas 7.21% dan sangat tidak puas sebesar 0.90%. Artinya bahwa *Empati* terhadap mahasiswa bagi pegawai Direktorat Perpustakaan UII di lantai UG saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 77.48% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai UG perlu meningkatkan *empatinya* terhadap mahasiswa.

Sementara jawaban dari responden atas pertanyaan yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai UG selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan anjungan pencari buku', terletak pada daerah **Puas (85.59%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 9.01%, sangat puas 5.41% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa *Empati* terhadap mahasiswa bagi pegawai Direktorat Perpustakaan UII di lantai UG saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 85.59% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai UG tetap perlu meningkatkan *empatinya* terhadap mahasiswa.

Selanjutnya jawaban pernyataan yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai UG selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan anjungan pinjaman mandiri (*self check*)', terletak pada daerah **Puas (77.48%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 18.02%, sangat puas 4.50% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa *Empati* terhadap mahasiswa bagi pegawai Direktorat Perpustakaan UII di lantai UG saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 77.48% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai UG tetap perlu meningkatkan *empatinya* terhadap mahasiswa.

Dari hasil olahan data yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai UG selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan *book drop*', terletak pada daerah **Puas (68.47%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 22.52%, sangat puas 8.11% dan sangat tidak puas sebesar 0.90%. Artinya bahwa *Empati*



terhadap mahasiswa bagi pegawai Direktorat Perpustakaan UII di lantai UG saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 68.47% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai UG tetap perlu meningkatkan *empatinya* terhadap mahasiswa.

Responden memberikan jawaban atas pertanyaan yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai UG selalu murah senyum dan ramah, terletak pada daerah **Puas (64.86%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 17.12%, sangat puas 15.32% dan sangat tidak puas sebesar 2.70%. Artinya bahwa *Empati* terhadap mahasiswa bagi pegawai Direktorat Perpustakaan UII di lantai UG saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 64.86% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai UG tetap perlu meningkatkan *empatinya* terhadap mahasiswa.

Hasil olahan data selanjutnya diperoleh hasil atas pernyataan yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai UG selalu siap melayani sesuai dengan jam layanan yang sudah ditentukan, terletak pada daerah **Puas (71.17%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 10.81%, tidak puas 9.01% dan sangat tidak puas sebesar 9.01%. Artinya bahwa kedisiplinan pegawai Direktorat Perpustakaan UII dalam melayani mahasiswa di lantai UG saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 71.17% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai UG tetap perlu meningkatkan kedisiplinannya dalam melayani terhadap mahasiswa.

### **Pengolahan Data Kuesioner Loker Layanan E-Library**

Dalam penelitian ini layanan pada Loker *E-Library* diajukan pertanyaan/ pernyataan yang harus dijawab oleh responden sebanyak 4 butir. Dari hasil tabulasi, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Responden memberi umpan balik atas pernyataan yang menyatakan bahwa 'Petugas di *e-library* selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam akses internet atau koleksi digital lainnya',

terletak pada daerah **Puas (77.48%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 11.71%, sangat puas 10.81% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa sikap empati pegawai *e-library* Direktorat Perpustakaan UII dalam melayani mahasiswa saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 77.48% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai *e-library* tetap perlu meningkatkan *empatinya* dalam melayani kepada mahasiswa.

Dari hitungan atas kuisiner yang menyatakan bahwa 'Petugas di *e-library* selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan komputer dan aplikasinya', terletak pada daerah **Puas (81.08%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 15.32%, sangat puas 3.60% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa sikap empati pegawai *e-library* Direktorat Perpustakaan UII dalam melayani mahasiswa saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 81.08% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai *e-library* tetap perlu meningkatkan *empatinya* dalam melayani kepada mahasiswa.

Lebih lanjut jawaban responden dari kuis yang menyatakan bahwa 'Petugas di *e-library* selalu murah senyum dan ramah', terletak pada daerah **Puas (65.77%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 21.62%, sangat puas 11.71% dan sangat tidak puas sebesar 0.90%. Artinya bahwa sikap ramah pegawai *e-library* Direktorat Perpustakaan UII dalam melayani mahasiswa saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 65.77% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai *e-library* tetap perlu meningkatkan keramahan dan selalu murah senyum pada saat melayani mahasiswa.

Sementara kuis yang menyatakan bahwa 'Petugas di lantai *e-library* selalu siap melayani sesuai dengan jam layanan yang sudah ditentukan', diperoleh hasil terletak pada daerah **Puas (83.78%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 9.91%, tidak puas 6.31% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa kedisiplinan pegawai *e-library* Direktorat Perpustakaan UII dalam melayani

mahasiswa saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 83.78% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai *e-library* tetap perlu meningkatkan kedisiplinannya serta selalu menjaga ketepatan waktu pada saat melayani mahasiswa.

### **Pengolahan Data Kuesioner Loker Layanan Lantai LG Utara (Loker Koleksi Perpustakaan Islam)**

Dalam penelitian ini layanan pada Lantai LG Utara diajukan pertanyaan/ pernyataan yang harus dijawab oleh responden sebanyak 6 butir. Dari hasil tabulasi, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Dari pernyataan yang menyatakan bahwa 'Prosedur pelayanan (pinjam, kembali, perpanjang, dan bayar denda) di lantai LG Utara tidak berbelit-belit, terletak pada daerah **Puas (82.88%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 10.81%, sangat puas 5.41% dan sangat tidak puas sebesar 0.90%. Artinya bahwa kecepatan petugas di lantai LG Utara Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 82.88% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai LG Utara tetap perlu meningkatkan kecepatannya pada saat melayani mahasiswa.

Responden memberi umpan balik atas pernyataan yang menyatakan bahwa 'Susunan bukudanskripsi dirak ruang Koleksi Perpustakaan Islam dan TA (LG Utara) dalam kondisi teratur, sehingga saya selalu menemukan skripsi yang saya cari, terletak pada daerah **Puas (68.47%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 20.72%, sangat puas 8.11% dan sangat tidak puas sebesar 2.70%. Artinya bahwa tata susunan buku (koleksi) di lantai LG sisi Utara Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 68.47% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai LG sisi Utara tetap perlu meningkatkan *shelvingnya* agar memberikan kemudahan bagi mahasiswa dalam mencari koleksi.

Dari hitungan atas kuisisioner yang menyatakan bahwa 'Petugas di loket Koleksi

Perpustakaan Islam dan TA selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam mencari buku di rak', terletak pada daerah **Puas (83.78%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 9.91%, sangat puas 6.31% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa sikap empati petugas di lantai LG sisi Utara Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 83.78% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai LG sisi Utara tetap perlu meningkatkan *empatinya* dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Lebih lanjut jawaban responden dari kuis yang menyatakan bahwa 'Petugas di loket Koleksi Perpustakaan Islam dan TA selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam menggunakan anjungan pencari buku', terletak pada daerah **Puas (77.48%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 10.81%, sangat puas 10.81% dan sangat tidak puas sebesar 0.90%. Artinya bahwa sikap empati petugas di lantai LG sisi Utara Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 77.48% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai LG sisi Utara tetap perlu meningkatkan *empatinya* dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Sementara kuis yang menyatakan bahwa 'Petugas di loket Koleksi Perpustakaan Islam dan TA selalu murah senyum dan ramah', terletak pada daerah **Puas (74.77%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 15.32%, sangat puas 9.91% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa sikap ramah dan murah senyum petugas di lantai LG sisi Utara Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 74.77% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai LG sisi Utara tetap perlu ramah dan murah senyum dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Hasil olahan data selanjutnya diperoleh hasil atas pernyataan yang menyatakan bahwa 'Petugas di loket Koleksi Perpustakaan Islam dan TA selalu siap melayani sesuai dengan jam layanan yang ditentukan', terletak pada daerah

**Puas (88.29%).** Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 7.21%, sangat puas 4.50% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa tingkat ketepatan waktu dan kedisiplinan petugas di lantai LG sisi Utara Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 88.29% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di lantai LG sisi Utara tetap perlu meningkatkan ketepatan waktu dan kedisiplinan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

### **Pengolahan Data Kuesioner Loker Layanan Presensi Pengunjung dan Pemeriksaan Tas.**

Dalam penelitian ini layanan pada Loker Presensi Pengunjung dan Pemeriksaan Tas diajukan pertanyaan/ pernyataan yang harus dijawab oleh responden sebanyak 5 butir. Dari hasil tabulasi, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Diperoleh hasil dari kuis yang menyatakan bahwa 'Prosedur pelayanan (pemeriksaan tas dan presensi pengunjung) di Loker Presensi Pengunjung tidak berbelit-belit', terletak pada daerah **Puas (60.36%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 18.92%, tidak puas 17.12% dan sangat tidak puas sebesar 3.60%. Artinya bahwa tingkat kecepatan petugas dalam melayani, prosedur layanan presensi dan pemeriksaan tas Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 60.36% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di bagian presensi pengunjung dan pemeriksaan tas tetap perlu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Dari pernyataan yang menyatakan bahwa 'Petugas presensi pengunjung selalu mengingatkan saya kalau lupa mengisi presensi pengunjung, terletak pada daerah **Puas (63.06%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 25.23%, tidak puas 11.71% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa tingkat kecepatan petugas dalam melayani di loket presensi dan pemeriksaan tas Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 63.06% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di bagian presensi

pengunjung tetap perlu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Lebih lanjut dari kuis yang menyatakan bahwa 'Petugas di Loker Presensi Pengunjung selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam mengisi presensi pengunjung', terletak pada daerah **Puas (72.07%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 18.92%, tidak puas 9.01% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa tingkat kecepatan petugas dalam melayani di loket presensi pengunjung Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 72.07% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di bagian presensi pengunjung tetap perlu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Sementara kuis yang menyatakan bahwa 'Petugas pemeriksa tas dan presensi pengunjung selalu murah senyum dan ramah', terletak pada daerah **Puas (54.05%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 26.13%, sangat puas 17.12% dan sangat tidak puas sebesar 2.70%. Artinya bahwa tingkat keramahan petugas dalam melayani di loket presensi pengunjung dan pemeriksaan tas Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 54.05% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di bagian presensi pengunjung dan pemeriksaan tas tetap perlu meningkatkan keramahan dan murah senyum dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Sedangkan kuis yang menyatakan bahwa 'Petugas pemeriksa tas dan presensi pengunjung selalu siap melayani sesuai dengan jam layanan yang sudah ditentukan', terletak pada daerah **Puas (76.58%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 14.41%, tidak puas 9.01% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa tingkat kedisiplinan petugas dalam melayani di loket presensi pengunjung dan pemeriksaan tas Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 76.58% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila petugas di bagian presensi pengunjung dan pemeriksaan tas tetap perlu meningkatkan kedisiplinannya dalam



memberikan layanan kepada mahasiswa.

#### Pengolahan Data Kuesioner Layanan SATPAM

Dalam penelitian ini layanan pada Layanan SATPAM diajukan pertanyaan/ pernyataan yang harus dijawab oleh responden sebanyak 6 butir. Dari hasil tabulasi, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Diperoleh hasil dari kuis yang menyatakan bahwa 'SATPAM Direktorat Perpustakaan UII selalu siap siaga di tempat tugasnya', terletak pada daerah **Puas (79.29%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 17.12%, tidak puas 3.60% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa tingkat kedisiplinan SATPAM Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 79.28% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila SATPAM tetap perlu meningkatkan kedisiplinannya dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Dari pernyataan yang menyatakan bahwa 'Saya selalu mendapatkan kesan rasa aman di lingkungan Direktorat Perpustakaan UII', terletak pada daerah **Puas (73.87%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 15.32%, tidak puas 10.81% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa tingkat kinerja SATPAM Direktorat Perpustakaan UII untuk memberikan rasa aman saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 73.87% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila SATPAM tetap perlu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Lebih lanjut dari kuis yang menyatakan bahwa 'Para SATPAM selalu memberikan pengawasan keluar masuk bagi para pengunjung', terletak pada daerah **Puas (70.27%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 17.12%, tidak puas 10.81% dan sangat tidak puas sebesar 1.80%. Artinya bahwa tingkat kedisiplinan SATPAM Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 70.27% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila SATPAM tetap perlu meningkatkan kedisiplinannya dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Sementara kuis yang menyatakan bahwa 'SATPAM Direktorat Perpustakaan UII selalu murah senyum dan ramah', terletak pada daerah **Puas (54.95%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 25.23%, sangat puas 15.32% dan sangat tidak puas sebesar 4.50%. Artinya bahwa tingkat keramahan SATPAM Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 54.95% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila SATPAM tetap perlu meningkatkan keramahannya dan murah senyum dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Sedangkan kuis yang menyatakan bahwa 'Apa bila saya mendapatkan rasa tidak aman, SATPAM Direktorat Perpustakaan UII selalu menunjukkan kesungguhannya untuk memberikan bantuan seperti yang saya perlukan', terletak pada daerah **Puas (76.58%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 14.41%, sangat puas 7.21% dan sangat tidak puas sebesar 1.80%. Artinya bahwa tingkat empati SATPAM Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 76.58% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila SATPAM tetap perlu meningkatkan empatinya dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Hasil olahan data selanjutnya diperoleh hasil atas pernyataan yang menyatakan bahwa 'SATPAM Direktorat Perpustakaan UII selalu memberikan informasi secara jelas', terletak pada daerah **Puas (75.48%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 13.51%, tidak puas 9.91% dan sangat tidak puas sebesar 0.90%. Artinya bahwa tingkat kemampuan SATPAM Direktorat Perpustakaan UII dalam memberikan informasi secara jelas saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 75.48% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila SATPAM tetap perlu meningkatkan kinerjanya dalam memberikan informasi kepada mahasiswa.

#### Pengolahan Data Kuesioner Layanan Parkir Kendaraan

Dalam penelitian ini layanan pada bagian Parkir Kendaraan diajukan pertanyaan/ pernyataan yang harus dijawab



oleh responden sebanyak 8 butir. Dari hasil tabulasi, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Dari pernyataan yang menyatakan bahwa 'Petugas parkir selalu siap menjalankan tugas di pintu masuk-keluar kendaraan pengunjung perpustakaan', terletak pada daerah **Puas (81.08%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 11.71%, tidak puas 5.41% dan sangat tidak puas sebesar 1.80%. Artinya bahwa tingkat kedisiplinan petugas Layanan Parkir Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 81.08% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah sewajarnya apabila Petugas parkir tetap perlu meningkatkan kedisiplinannya dalam memberikan layanan kepada mahasiswa.

Diperoleh hasil dari kuis yang menyatakan bahwa 'Petugas parkir selalu mengatur kendaraan yang diparkir secara tertib dan teratur', terletak pada daerah **Puas (55.86%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 29.73%, sangat puas 10.81% dan sangat tidak puas sebesar 3.60%. Artinya bahwa tingkat kemauan petugas Layanan Parkir Direktorat Perpustakaan UII dalam menata kendaraan yang diparkir saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 55.86% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah seharusnya apabila petugas parkir tetap perlu meningkatkan kinerjanya dalam menata kendaraan yang diparkir agar terlihat tertib dan rapih.

Lebih lanjut dari kuis yang menyatakan bahwa 'Petugas parkir selalu memberikan bantuan yang saya perlukan ketika saya mengalami kesulitan dalam memarkir kendaraan', terletak pada daerah **Puas (57.66%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 36.04%, sangat puas 3.60% dan sangat tidak puas sebesar 2.70%. Artinya bahwa tingkat empati petugas Layanan Parkir Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 57.66% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah seharusnya apabila petugas parkir tetap perlu meningkatkan sikap empatinya dalam melayani parkir mahasiswa.

Sementara kuis yang menyatakan bahwa 'Prosedur pelayanan (pemeriksaan STNK pada saat meninggalkan area parkir)

tidak berbelit-belit', terletak pada daerah **Puas (67.47%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 18.92%, tidak puas 10.81% dan sangat tidak puas sebesar 1.80%. Artinya bahwa tingkat kecepatan petugas Layanan Parkir Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 67.47% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah seharusnya apabila petugas parkir tetap perlu meningkatkan kecepatannya dalam melayani parkir mahasiswa.

Dari hasil jawaban yang menyatakan bahwa 'Apa bila saya tidak dapat menunjukkan STNK pada saat keluar, petugas parkir akan meminta KTM untuk dicatat pada buku berita acara', terletak pada daerah **Puas (76.58%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 16.22%, tidak puas 6.31% dan sangat tidak puas sebesar 0.90%. Artinya bahwa tingkat kedisiplinan petugas Layanan Parkir Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 76.58% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah seharusnya apabila petugas parkir tetap perlu meningkatkan kedisiplinannya dalam melayani parkir mahasiswa.

Sedangkan kuis yang menyatakan bahwa 'Saya tidak menunggu dalam waktu yang lama pada saat antrian masuk/ keluar ke/ dari area parkir', terletak pada daerah **Puas (69.37%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 15.32%, tidak puas 13.51% dan sangat tidak puas sebesar 1.80%. Artinya bahwa tingkat kecepatan petugas Layanan Parkir Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 69.37% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah seharusnya apabila petugas parkir tetap perlu meningkatkan kecepatannya dalam melayani parkir mahasiswa.

Jawaban responden dari pernyataan 'Petugas parkir selalu murah senyum dan bersikap ramah', terletak pada daerah **Puas (61.26%)**. Mahasiswa yang merasa tidak puas sebesar 25.23%, sangat puas 9.91% dan sangat tidak puas sebesar 3.60%. Artinya bahwa tingkat keramahan petugas Layanan Parkir Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai

61.26% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah seharusnya apabila petugas parkir tetap perlu meningkatkan keramahannya dan selalu murah senyum dalam melayani parkir mahasiswa.

Sementara itu jawaban responden yang menyatakan bahwa 'Petugas parkir selalu melayani parkir kendaraan sesuai dengan jam layanan yang sudah ditentukan', terletak pada daerah **Puas (80.18%)**. Mahasiswa yang merasa sangat puas sebesar 12.61%, tidak puas 7.21% dan sangat tidak puas sebesar 0%. Artinya bahwa tingkat ketepatan waktu (kedisiplinan) petugas Layanan Parkir Direktorat Perpustakaan UII saat ini dirasakan oleh mahasiswa dalam kondisi memuaskan, walaupun baru mencapai 80.18% saja. Dalam kondisi seperti ini, sudah seharusnya apabila petugas parkir tetap perlu meningkatkan kedisiplinannya dalam melayani parkir mahasiswa.

### Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah *Pearson Product Moment*. Pengujian validitas dilakukan dengan responden sebanyak 111 responden. Dalam pengujian ini koefisien korelasi kritis diperoleh dari tabel distribusi  $r$  pada taraf signifikansi sebesar 5% (0,05) diperoleh nilai  $r_{\text{tabel}} = 0,195$ . Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{\text{hitung}}$  dengan  $r_{\text{tabel}}$ . Jika  $r_{\text{hitung}}$  (untuk  $r$  tiap butir pertanyaan terhadap skor total) lebih besar dari  $r_{\text{tabel}}$ , maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid. Hasil Uji Validitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Dari hasil hitungan uji validitas dapat diketahui besarnya koefisien korelasi dari seluruh butir pertanyaan terdiri dari 6 butir pertanyaan untuk variabel Layanan Lantai 1 ( $X_1$ ), 8 butir pertanyaan untuk variabel Layanan Lantai UG ( $X_2$ ), 4 butir pertanyaan untuk variabel Layanan Lantai E-Library ( $X_3$ ), 6 butir pertanyaan untuk variabel Layanan Lantai LG Utara ( $X_4$ ), 5 butir pertanyaan untuk variabel Layanan Presensi dan Tas Pengunjung ( $X_5$ ), 6 butir pertanyaan untuk variabel Layanan SATPAM ( $X_6$ ), dan 8 butir pertanyaan variabel Layanan Parkir Kendaraan ( $X_7$ ). Data seluruh butir pertanyaan dari hasil hitungan tersebut menunjukkan bahwa  $r_{\text{hitung}}$

lebih besar daripada  $r_{\text{tabel}}$  ( $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ ). Dengan demikian seluruh item pertanyaan variabel layak digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten bila digunakan untuk mengukur obyek yang sama dengan alat ukur yang sama. Teknik yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), dengan cara menyebarkan angket/kuesioner kepada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia yang berkunjung ke Direktorat Perpustakaan UII. Suatu instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel (andal), jika  $\alpha$  lebih dari 0,60 (Ghozali, 2005). Hasil pengujian reliabilitas dapat disajikan pada tabel berikut:

Berdasarkan ringkasan hasil uji reliabilitas setelah dilakukan uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ), pada seluruh variabel lebih besar dari 0.6. Dengan demikian maka seluruh butir pertanyaan dalam variabel penelitian memiliki tingkat keandalan dalam kriteria tinggi. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian tersebut dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

### Pembahasan

#### a. Rasa Sangat Tidak Puas

Dariolahandatatertesebut,makadibawahini akanpenulisuraikanpembahasansebagai berikut:

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa 3.60% mahasiswa **merasa sangat tidak puas** terhadap kecepatan layanan di loket layanan presensi pengunjung dan pemeriksaan tas. Disusul secara berturut-turut di Lantai LG Utara sebesar 2.70%, Lantai 1 dan Parkir masing-masing sebesar 1.80%, dan Lantai LG sebesar 0.90%. Sementara itu komponen kecepatan layanan pada pada Layanan E-Library dan SATPAM tidak dilakukan survey.

Mahasiswa merasa sangat tidak puas terhadap tata susunan koleksi di rak (*shelving*) di Lantai 1 sebesar 6.31%, Lantai UG 4.50% dan Lantai LG Utara sebesar 2.70%. Komponen *shelving* pada Lantai E-Library, Presensi Pengunjung dan Pemeriksaan Tas,

SATPAM dan Parkir tidak dilakukan survey.

Sikap Empati yang dirasakan oleh mahasiswa sangat tidak puas pada layanan, layanan Parkir 2.70%, Lantai 1 dan SATPAM masing-masing sebesar 1.80%, Lantai UG dan LG Utara masing-masing 0.45%, serta Layanan E-Library dan Presensi Pengunjung masing-masing 0%.

Sementara itu mahasiswa merasa sangat tidak puas terhadap keramahan pegawai Direktorat Perpustakaan UII sebesar 4.50 pada layanan SATPAM, layanan Lantai 1 dan Parkir masing-masing sebesar 3.60%, layanan Lantai UG dan Pemeriksaan tas masing-masing sebesar 2.70%, layanan E-Library sebesar 0.90%, dan Lantai LG Utara 0%.

Lebih lanjut mahasiswa merasa sangat tidak puas terhadap kedisiplinan dan ketepatan waktu pegawai Direktorat Perpustakaan UII pada Lantai UG sebesar 9.01%, layanan parkir sebesar 1.62%, layanan SATPAM sebesar 0.68%, dan layanan pada Lantai 1, E-Library, Lantai LG Utara, dan layanan presensi pengunjung-pemeriksaan tas masing-masing 0%.

#### b. Rasa Tidak Puas

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa 17.12% mahasiswa merasa **tidak puas** terhadap kecepatan layanan di loket layanan presensi pengunjung dan pemeriksaan tas. Disusul secara berturut-turut di layanan parkir sebesar 13.51%, Lantai LG Utara sebesar 10.81%, Lantai UG sebesar 5.41%, dan Lantai 1 sebesar 4.50%. Sementara itu komponen kecepatan layanan pada pada Layanan E-Library dan SATPAM tidak dilakukan survey.

Mahasiswa merasa **tidak puas** terhadap tata susunan koleksi di rak (*shelving*) di Lantai UG sebesar 25.23%, Lantai LG Utara 20.72% dan Lantai 1 sebesar 18.92%. Komponen *shelving* pada Lantai E-Library, Presensi Pengunjung dan Pemeriksaan Tas, SATPAM dan Parkir tidak dilakukan survey.

Sikap Empati yang dirasakan oleh mahasiswa **tidak puas** pada layanan, layanan Parkir 36.04%, Lantai 1 sebesar 19.37%, Lantai UG sebesar 15.99%, SATPAM sebesar 14.41%, Layanan E-Library sebesar 13.51%, Lantai LG Utara sebesar 10.36%, dan Presensi Pengunjung 9.01%.

Sementara itu mahasiswa merasa **tidak puas** terhadap keramahan pegawai Direktorat Perpustakaan UII sebesar 26.13% pada layanan presensi pengunjung-pemeriksaan tas, layanan SATPAM dan Parkir masing-masing sebesar 23.23%, layanan E-Library sebesar 21.62%, Lantai UG sebesar 17.12%, serta Layanan Lantai 1 dan Lantai LG Utara masing-masing sebesar 15.32%.

Lebih lanjut mahasiswa merasa **tidak puas** terhadap kedisiplinan dan ketepatan waktu pegawai Direktorat Perpustakaan UII layanan parkir sebesar 11.89%, Lantai 1 sebesar 10.81%, Lantai UG dan layanan Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas masing-masing sebesar 9.01%, layanan SATPAM sebesar 8.78%, LG Utara sebesar 7.21%, dan Lantai E-Library sebesar 6.31%.

#### c. Rasa Puas

Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa 82.88% mahasiswa merasa **puas** terhadap kecepatan layanan di loket LG Utara. Disusul secara berturut-turut di layanan Lantai UG sebesar 81.98%, Lantai 1 sebesar 75.68% layanan parkir sebesar 69.37%, dan layanan Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tasa sebesar 60.36%. Sementara itu komponen kecepatan layanan pada pada Layanan E-Library dan SATPAM tidak dilakukan survey.

Mahasiswa merasa **puas** terhadap tata susunan koleksi di rak (*shelving*) di Lantai LG Utara sebesar 68.47%, Lantai 1 sebesar 63.06% dan Lantai UG sebesar 61.26%. Komponen *shelving* pada Lantai E-Library, Presensi Pengunjung dan Pemeriksaan Tas, SATPAM dan Parkir tidak dilakukan survey.

Sikap Empati yang dirasakan oleh mahasiswa merasa **puas** pada layanan Lantai LG Utara sebesar 80.63%, Lantai E-Library sebesar 79.28%, layanan SATPAM sebesar 76.58%, Lantai UG sebesar 77.25%, Layanan Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas sebesar 72.07%, Lantai 1 sebesar 71.17%, dan layanan Parkir sebesar 55.66%.

Sementara itu mahasiswa merasa **puas** terhadap keramahan pegawai Direktorat Perpustakaan UII sebesar 74.77% pada layanan lantai LG Utara, Lantai 1 sebesar 67.57%, E-Library sebesar 65.77%, Lantai UG sebesar



64.86%, layanan Parkir sebesar 61.26%, layanan SATPAM sebesar 54.95%, dan layanan Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas sebesar 54.05%.

Lebih lanjut mahasiswa merasa **puas** terhadap kedisiplinan dan ketepatan waktu pegawai Direktorat Perpustakaan UII layanan LG Utara sebesar 88.29%, E-Library sebesar 83.78%, layanan Parkir sebesar 80.18%, Lantai 1 sebesar 77.48%, Presensi Pengunjung dan Pemeriksaan Tas sebesar 76.58%, layanan SATPAM sebesar 74.77%, dan Lantai UG sebesar 71.17%.

#### d. Rasa Sangat Puas

Dari penelitian menunjukkan hasil bahwa 18.92% mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap kecepatan layanan di Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas. Disusul secara berturut-turut di layanan Lantai 1 sebesar 18.02%, layanan Parkir sebesar 15.32%, Lantai UG sebesar 11.71%, dan Lantai LG Utara sebesar 5.41%. Sementara itu komponen kecepatan layanan pada Layanan E-Library dan SATPAM tidak dilakukan survey.

Mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap tata susunan koleksi di rak (*shelving*) di Lantai 1 sebesar 11.71%, Lantai UG sebesar 9.01% dan Lantai LG Utara sebesar 8.11%. Komponen *shelving* pada Lantai E-Library, Presensi Pengunjung dan Pemeriksaan Tas, SATPAM dan Parkir tidak dilakukan survey.

Sikap Empati yang dirasakan oleh mahasiswa merasa **sangat puas** pada layanan Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas sebesar 18.92%, Lantai LG Utara sebesar 8.56%, Lantai 1 sebesar 7.66%, layanan E-Library dan SATPAM masing-masing sebesar 7.21%, Lantai UG sebesar 6.31%, dan layanan Parkir sebesar 3.60%.

Sementara itu mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap keramahan pegawai Direktorat Perpustakaan UII sebesar 17.12% pada layanan Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas, Lantai UG dan SATPAM masing-masing sebesar 15.32%, Lantai 1 sebesar 13.51%, Lantai E-Library sebesar 11.71%, LG Utara dan layanan Parkir masing-masing sebesar 9.91%.

Lebih lanjut mahasiswa merasa **sangat puas** terhadap kedisiplinan dan ketepatan waktu pegawai Direktorat Perpustakaan UII layanan SATPAM sebesar 15.77%, layanan

Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas sebesar 14.41%, layanan Parkir sebesar 12.61%, layanan Lantai 1 sebesar 11.71%, Lantai UG sebesar 10.81%, E-Library sebesar 9.91%, dan layanan LG Utara sebesar 4.50%.

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pegawai Direktorat Perpustakaan UII Pasca Integrasi adalah sebagai berikut: Lantai 1 (72.97%), Lantai UG (72.016%), Lantai E-Library (73.70%), Lantai LG Utara (Koleksi Perpustakaan Islam) sebesar 73.13%, Layanan Presensi Pengunjung dan Pemeriksaan Tas (75.45%), Layanan SATPAM (74.66%), Layanan Parkir Kendaraan (72.89%), dan Direktorat Perpustakaan UII secara keseluruhan (73.55%).

Berdasarkan penelitian ini, dapat disarankan agar ada pembinaan pada bagian Layanan SATPAM dan Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas dalam bersikap ramah dan murah senyum terhadap pemustaka. Sementara itu untuk pegawai Layanan Parkir Kendaraan, perlu adanya peningkatan kinerja utamanya dalam memberikan bantuan (sikap empati) kepada pemustaka. Lebih lanjut untuk titik Layanan Lantai 1, UG, dan LG Utara (Koleksi Perpustakaan Islam) perlu meningkatkan kinerja pada bidang penataan buku pada rak (*shelving*).

### Saran

Dari olahan data hasil Survey Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Perpustakaan UII Pasca Integrasi, ada beberapa saran sebagai berikut:

- Layanan SATPAM dan Presensi Pengunjung-Pemeriksaan Tas perlu adanya peningkatan keramahan dan murah senyum (tingkat kepuasan pemustaka baru mencapai 54.05% dan 54.95%)
- Layanan parkir kendaraan dalam memberikan bantuan pemustaka (empati) baru mencapai 55.66%), sehingga pada bagian ini perlu meningkatkan kinerjanya.
- Tingkat kepuasan penataan koleksi pada rak buku (*shelving*) untuk Lantai 1 (63.06%), Lantai UG (61.26%), dan Lantai LG Utara



(Koleksi Perpustakaan Islam) baru mencapai 68.47%, sehingga perlu peningkatan *shelving* bagi para pegawai pada titik-titik layanan tersebut.

### Daftar Pustaka

- Azwar, S. 2002. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. 2001. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hernon, Petter and Ellen Altman. 1998. *Assesing Service Quality: Satisfaying the Expectations of Library Customer*. Chicago: American Library Association.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat
- Moenir, A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nashori, H. F dan Diana, R. Rachmy. 2005. Perbedaan Kualitas Tidur dan Kualitas Mimpi antara Mahasiswa Laki-laki dan Mahasiswa perempuan. Dalam *Jurnal Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Padjadjaran*. Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Padjadjaran.
- Riduan. 2003. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. 1992. *Fungsi-fungsi Managerial*. Jakarta: Bumi Aksara
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Jogjakarta. Kanisius.
- Sugiyono. 2003. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sungadi. 2005. *Pengaruh Kepemimpinan terhadap Produktivitas Kerja Pustakawan pada Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*. Skripsi (tidak dipublikasikan). Surabaya: Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wijaya Kusuma.
- Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Edisi revisi. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Verzosa, Fe Angela. 2011. *Delivering service quality and satisfying library customers in a changing environment*. by the Ninoy Aquino Library and Learning Resource Center of the Polytechnic University of the Philippines (Sta. Mesa, Manila, 26 April 2011).