

VOLUME 20, NO. 01, NOVEMBER 2021

Analisis

<https://asmistmaria.ac.id/wp/jurnal-analisis/>

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

**Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan
Importance-Performance Analysis (IPA)
Studi Kasus di ASMI Santa Maria Yogyakarta
*Benedicta Budiningsih***

**Analisis Teoritis Tentang Keefektifan Organisasi
*Yohannes Suraja***

**Determinan Risiko Bisnis: Studi Empiris
pada Perusahaan-Perusahaan Manufaktur di Indonesia
*Indri Erkaningrum F. & Alexander Jatmiko Wibowo***

**Penggunaan Analisis Persoalan
di SMK Kanisius 1 Pakem Sleman Yogyakarta
*Ignasius Triyana***

**Implementasi E-Retribusi Pasar sebagai Strategi Peningkatan
Pendapatan Daerah di Kota Yogyakarta
*Petrus Sutono***

**Penerapan Manajemen Ekonomi Efisiensi (Eko-efisiensi)
untuk Meningkatkan Daya Saing Produk
*G. Jarot Windarto***

**Analisa “*Break Even*”
(Suatu Pendekatan dalam Perencanaan Penjualan)
*Z. Bambang Darmadi***

**Kualitas Pelayanan Perpustakaan
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
*Belinda Dian Irinita & Bambang Susetyo Hastono***

**Penggunaan Media Sosial sebagai
Media Pemasaran Museum Sonobudoyo Yogyakarta
*Michaella Isti Wikaningtyas & Nurdewi Wijayanti***

ISSN 1978-9750

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
ASMI SANTA MARIA YOGYAKARTA

Analisis

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

Dewan Redaksi

Pelindung : Drs. Y. Suraja, M.Si., M.M.
Pemimpin Redaksi : Drs. G. Jarot Windarto, M.M.
Redaktur Pelaksana : Dra. M.A. Susi Hermawanti, M.M.
Dewan Redaksi : B. Budiningsih, S.Pd., M.M.
Petrus Sutono, S.E., M.M., M.Ti.
Indri Erkaningrum F., SE., M.Si.
Ignasius Triyana, SIP., M.M.

Mitra Bestari : Dr. R. Kunjana Rahardi, M.Hum.

Administrasi & Sirkulasi : Agustinus Iryanto, S.Kom

Alamat Redaksi

Kantor : Program Studi Manajemen
ASMI Santa Maria
Jalan Bener 14, Tegalorejo, Yogyakarta

Telepon : (0274) 585836

Faksimile : (0274) 585841

Rekening Bank : Bank Niaga Cabang Sudirman
Nomor Rekening 018-01-13752-00-3
a.n. ASMI Santa Maria Yogyakarta

Berlangganan : Langsung menghubungi Alamat Redaksi
u.p. Bagian Administrasi dan Sirkulasi

Jurnal Bisnis dan Akuntansi "Analisis" diterbitkan oleh Program Studi Manajemen ASMI Santa Maria Yogyakarta, dimaksudkan untuk mempublikasikan hasil penelitian empiris terhadap praktik dan proses bisnis kontemporer. Jurnal ini terbit dua kali setahun pada bulan November dan Mei. Redaksi menerima naskah artikel ilmiah hasil penelitian dalam wilayah bisnis dan akuntansi dari para pakar, peneliti, alumni, dan sivitas akademika perguruan tinggi.

Analisis

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

DAFTAR ISI

Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Berdasarkan <i>Importance-Performance Analysis</i> (IPA) Studi Kasus di ASMI Santa Maria Yogyakarta <i>Benedicta Budiningsih</i>	1
Analisis Teoritis Tentang Keefektifan Organisasi <i>Yohannes Suraja</i>	18
Determinan Risiko Bisnis: Studi Empiris pada Perusahaan-Perusahaan Manufaktur di Indonesia <i>Indri Erkaningrum F. & Alexander Jatmiko Wibowo</i>	29
Penggunaan Analisis Persoalan di SMK Kanisius 1 Pakem Sleman Yogyakarta <i>Ignasius Triyana</i>	43
Implementasi E-Retribusi Pasar sebagai Strategi Peningkatan Pendapatan Daerah di Kota Yogyakarta <i>Petrus Sutono</i>	57
Penerapan Manajemen Ekonomi Efisiensi (Eko-efisiensi) untuk Meningkatkan Daya Saing Produk <i>G. Jarot Windarto</i>	63
Analisa “<i>Break Even</i>” (Suatu Pendekatan dalam Perencanaan Penjualan) <i>Z. Bambang Darmadi</i>	68
Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta <i>Belinda Dian Irinita & Bambang Susetyo Hastono</i>	74
Penggunaan Media Sosial sebagai Media Pemasaran Museum Sonobudoyo Yogyakarta <i>Michaella Isti Wikaningtyas & Nurdewi Wijayanti</i>	85

KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA YOGYAKARTA

Belinda Dian Iritita & Bambang Susetyo Hastono

Abstract

The purpose of this study is to know the service quality of college library of Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) in Yogyakarta. The service quality five dimensions is used as the indicator to measure the quality of service delivered to the library users. In addition to questionnaires, observation, documentation, participation, and interview were used as the data collection techniques. There were 48 questionnaires were distributed but only 40 questioners were worth analyzing. The result of this study concluded that UKDW Library has had already good quality service based on the library user perceptions of service quality. The average of the library user perceptions of service quality indicated that the assurance dimensions got the highest value (95% respondents answered "totally agreed and agreed" to the indicators), next, 90, 50% library user perceptions show totally agreed and agreed to the indicators of the responsiveness and tangibles dimensions the following was 90% respondents answered "totally agreed and agreed" to the indicators of the empathy dimension. Last, the reliability dimension got lowest value (87,5 % respondents answered "totally agreed and agreed") although this percentage was still considered high or good quality. However, there are several indicators of these five dimensions that are less to get the good service quality assessment specially the speed of service, availability of librarians, wide variety of books and the accuracy of the service. Therefore, UKDW library still needs to improve the service quality optimally in order to help civitas academica to implement Tri Dharma Perguruan Tinggi (Three functions of college) namely learning, research, and community service.

Keywords : Service quality, college library, five-dimensions

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai sumber ilmu dan referensi merupakan sebuah keniscayaan yang tidak terbantahkan kehadiran dan manfaatnya bagi institusi pendidikan terutama pendidikan tinggi. Sebagaimana dikemukakan oleh Suwarno (2009:42) dan Rahayu (2007:1005-107) bahwa perpustakaan memiliki empat fungsi yaitu fungsi penyimpanan, penelitian, informasi, pendidikan dan rekreasi.

Bagi perguruan tinggi, selain sebagai tempat terjadinya tranfer dan transformasi ilmu, fungsi perpustakaan terkait erat dengan pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dewasa ini, lahirnya era digital telah membawa begitu banyak perubahan dalam pelayanan termasuk pelayanan

perpustakaan yang semakin mengarah pada pelayanan perpustakaan elektronik (*e-library*) yang bersifat digital atau *online*. Namun demikian pelayanan perpustakaan manual masih tetap ada dan dipertahankan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

Dalam perkembangannya, pengguna perpustakaan dewasa ini dikenal dengan istilah pemustaka. Hal ini sesuai dengan UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan dimana istilah pemustaka adalah perseorangan atau kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Untuk menarik dan memenuhi harapan dan minat pemustaka, perguruan tinggi harus terus-menerus berupaya meningkatkan pelayanan perpustakaan dalam berbagai segi seperti fasilitas fisik,

koleksi pustaka, akses pelayanan, sikap pelayanan, dan kualifikasi SDM unggul yang semakin paham teknologi. Hal tersebut juga berlaku dengan perpustakaan Kristen Duta Wacana (UKDW) Yogyakarta sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi di Yogyakarta dengan 6 fakultas yaitu Teologia, Ekonomi, Teknologi Informasi, Arsitektur dan Desain, Biologi dan Kedokteran.

Mengingat pemustaka perpustakaan UKDW cukup beragam yaitu dari kalangan pengguna internal maupun eksternal maka penelitian ini lebih memfokuskan pada pengguna layanan perpustakaan yang berasal dari internal UKDW khususnya para mahasiswa bukan para dosen, dan karyawan. Sementara itu untuk jenis pelayanannya difokuskan pada pelayanan langsung yaitu pendaftaran, peminjaman, pengembalian, peminjaman koleksi CD, dan juga pelayanan perpustakaan online di perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Keseluruhan penilaian pelayanan pemustaka ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu meliputi dimensi *Tangibles*, dimensi *Responsiveness*, dimensi *Reliability*, dimensi *Assurance*, dan dimensi *Emphaty*.

METODE PENELITIAN

1. Metode pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang berfungsi memberikan kelengkapan terhadap data yang diperoleh. Adapun metode yang digunakan adalah metode kuesioner, metode wawancara, observasi, dokumentasi, dan partisipasi.

Metode kuesioner dilakukan dengan membagikan kuesioner berupa pertanyaan tertutup kepada responden/pemustaka. Distribusi kuesioner diberikan baik secara langsung kepada pemustaka maupun melalui *google form*. Dari 48 kuesioner yang dibagikan hanya 40 kuesioner yang layak dianalisis karena semua pertanyaan dijawab dengan lengkap oleh responden.

Untuk pengisian kuesioner, responden diwajibkan menjawab pertanyaan dengan memberikan tanda centang (√) terhadap 5 alternatif pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Pertanyaan tersebut merupakan indikator dari masing-masing dimensi pada lima dimensi kualitas pelayanan.

Metode wawancara dilakukan dengan mewawancarai Kepala Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana beserta karyawan yang melayani pemustaka dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dibuat. Sementara itu, metode observasi dan partisipasi dilakukan dengan mengamati secara langsung fasilitas dan proses pelayanan sekaligus mengambil bagian atau terlibat langsung dalam proses pelayanan di perpustakaan sehingga diperoleh gambaran riil. Selain itu, untuk melengkapi data, peneliti menggunakan metode dokumentasi dengan mengambil data tertulis dan visual mengenai segala sesuatu berkaitan dengan pelayanan perpustakaan.

Selanjutnya, dari metode kuesioner berupa jawaban dari 40 responden terhadap masing-masing indikator tersebut, ditabulasi dan dihitung dalam bentuk persentase, serta dicari reratanya untuk dianalisis dan diinterpretasikan dengan dukungan metode dokumentasi, wawancara, observasi dan partisipasi yang dilakukan peneliti di perpustakaan UKDW Yogyakarta.

2. Teknik analisis data

Mengingat jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan data pendukung kuantitatif sederhana berupa perhitungan persentase yang ditampilkan dalam bentuk tabel maka teknik analisis yang digunakan penulis adalah teknik analisis data kualitatif dengan melakukan 3 tahapan analisis sebagaimana dikemukakan oleh Mike & Huberman dalam (Gunawan 2017: 210) yaitu reduksi data (*data reduction*), paparan data (*data display*),

dan penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusiondrawing/verifying*).

Tahap pertama adalah melakukan reduksi data atau merangkum, memilih hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Tahap kedua, melakukan pemaparan data yaitu menampilkan, memaparkan, dan menyajikan secara jelas data-data yang dihasilkan dalam bentuk gambar, grafik, bagan, atau tabel dan tahap ketiga adalah penarikan kesimpulan yang merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis.

Analisis deskriptif yang dilakukan didukung oleh data kuantitatif hasil olahan perhitungan statistik sederhana dari kuesioner responden berupa persentase penilaian 40 pengguna layanan perpustakaan UKDW terhadap kualitas pelayanan ditinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan merupakan sebuah unit kerja yang tidak menghasilkan produk berupa barang namun berupa jasa atau pelayanan khususnya pelayanan yang ditujukan kepada para pemustaka.

Perpustakaan adalah salah satu dari wujud pelayanan yang ada dan sangat berpengaruh bagi berjalannya tujuan operasional Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta. Undang-undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945 menyebutkan bahwa salah satu tujuan negara adalah mencerdaskan kehidupan bangsa dengan sistem pendidikan. Dengan pendidikan maka mutu rakyatnya dapat meningkat, mengembangkan diri, dan meningkatkan taraf hidupnya. Maka dari itu pelayanan dalam dunia pendidikan sangat penting dalam mendukung tujuan tersebut, salah satunya adalah pelayanan perpustakaan.

Sulistyo (1993:3) mendefinisikan Perpustakaan sebagai sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu

sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Sementara itu, Harrison dalam (Sulistyo, 1993:4) memberikan pengertian perpustakaan adalah kumpulan buku, manuskrip, dan bahan pustaka lainnya yang digunakan untuk keperluan studi atau bacaan, kenyamanan, atau kesenangan jika dilihat dari segi koleksi buku dan berkaitan dengan tujuan perpustakaan.

Persoalan yang muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka dan bagaimana cara menarik pemustaka untuk terus datang atau memanfaatkan perpustakaan dengan semakin menurunnya minat baca generasi muda. Perpustakaan harus menyadari perubahan kualitas pelayanan dapat terjadi karena perkembangan teknologi informasi yang semakin mudah di luar sana. Perpustakaan harus peka terhadap perubahan zaman dan terus mengembangkan kualitas pelayanannya. Perpustakaan sangat berperan penting bagi kelangsungan proses pembelajaran di dalamnya, salah satunya sumber referensi mahasiswa maupun dosen untuk mencari materi dan mengerjakan tugasnya. Oleh karena itu, pelayanan di Perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta ini haruslah berkualitas dan memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka.

Selanjutnya terkait dengan sifatnya yang tidak berujud maka untuk menilai kualitas sebuah jasa atau layanan diperlukan sebuah standar pengukuran. Tjiptono (2012: 174-175) merangkum hasil riset Parasuraman dkk tentang lima dimensi pokok kualitas pelayanan yang disusun sesuai tingkat kepentingan relatifnya, yaitu:

- a. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan

- kemampuan penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan dengan segera.
- c. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan dalam menumbuhkembangkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan
 - d. Empati (*Emphaty*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan di samping memiliki jam operasional yang nyaman
 - e. Bukti fisik (*Tangibles*) merupakan aspek penampilan fisik layanan, peralatan/

perlengkapan, SDM, dan sarana komunikasi perusahaan.

1. Dimensi *Reliability/Keandalan*

Untuk mengukur dimensi ini digunakan beberapa indikator berupa terpenuhinya harapan pemustaka, adanya pelayanan tanpa kesalahan, kemampuan petugas dalam menyelesaikan keluhan dan tidak adanya kesalahan dalam pencatatan terkait dengan pelayanan perpustakaan yang diterima pemustaka. Berikut adalah penilaian pemustaka terhadap dimensi *reliability* yang terlihat pada tabel C.1.1.

Tabel C.1.1.
Dimensi *Reliability* Perpustakaan UKDW Yogyakarta

Indikator	Penilaian Pemustaka terhadap Dimensi <i>Reliability</i> (dalam angka dan persen)				
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat Tidak setuju
Karyawan memberikan pelayanan sesuai harapan Anda	4 (10%)	31 (77,50%)	5 (12,50%)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan melayani tanpa kesalahan	4 (10%)	30 (75%)	6 (15%)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan mampu menyelesaikan keluhan Anda	4 (10%)	32 (80%)	4 (10%)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan tidak melakukan kesalahan dalam pencatatan	4 (10%)	30 (75%)	6 (15%)	0 (0%)	0 (0%)
Rerata penilaian terhadap keseluruhan indikator (dengan pembulatan pada angka/jumlah responden)	4 (10%)	31 (77,50%)	5 (12,50%)	0 (0%)	0 (0%)

Sumber: Data olahan penulis, 2021

Tabel C.1.1. menunjukkan bahwa rerata penilaian pemustaka terhadap keseluruhan indikator pada dimensi *reliability* memperlihatkan 10 % pemustaka menyatakan sangat setuju atau menilai kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik ditinjau dari dimensi keandalan dan 77,5 % pemustaka menyatakan setuju atau kualitas pelayanan dilihat dari indikator

dimensi ini berada pada kategori baik. Dengan demikian terdapat rerata keseluruhan penilaian terhadap indikator dimensi ini menunjukkan 87,5 % berada pada kategori sangat baik dan baik. Sementara itu, 12,5 % sisanya pada kategori kurang setuju atau kualitas pelayanan dinilai cukup baik dan tidak satu pemustaka pun atau 0 % yang memberikan

penilaian buruk atau sangat buruk atas indikator dimensi ini.

Kecenderungan penilaian pemustakan yang baik tersebut didukung oleh pengamatan peneliti dimana karyawan benar-benar dapat diandalkan dalam pelayanan seperti memberikan buku sesuai dengan yang dibutuhkan dan melayani sirkulasi peminjaman sesuai ketentuan/peraturandiperpustakaan. Di sisi lain, peneliti juga mencermati jarang sekali muncul komplain pemustaka kepada karyawan. Apabila muncul keluhan pun dapat diatasi oleh karyawan secara tuntas dan dicarikan solusi terbaiknya.

Masih adanya pemustaka yang memberikan penilaian pada kategori kurang setuju terhadap kemampuan karyawan dalam melayani sesuai harapan dapat dipahami karena tidak semua koleksi buku memiliki jumlah yang cukup untuk dipinjam pada saat bersamaan. Hal ini menimbulkan kekecewaan pemustaka karena buku yang dibutuhkan telah dipinjam oleh pemustaka lain atau belum dikembalikan. Selanjutnya untuk keandalan

karyawan dalam melayani tanpa kesalahan dan penanganan komplain pelanggan dengan tuntas, peneliti melihat adanya karyawan baru yang mungkin dalam proses belajar beradaptasi sehingga bisa dipahami jika terjadi kelambanan pelayanan akibat proses belajar dan adanya kesalahan input nama pemustaka yang berakibat pada kecepatan proses pelayanan.

Dalam konteks tersebut, peneliti melihat pentingnya diadakan buku catatan permasalahan yang muncul dalam pelayanan agar jika terdapat komplain dapat segera diatasi sekaligus berfungsi sebagai catatan evaluasi.

2. Dimensi *Responsiveness*/ Daya tanggap

Dimensi ini diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu kecepatan dalam pelayanan, kesiapsediaan karyawan dalam melayani serta daya tanggap karyawan terhadap keluhan yang disampaikan oleh pemustaka. Hasil penilaian pemustaka terhadap tiga indikator dapat dilihat pada tabel C.1.2

Tabel C.1.2.
Dimensi *Responsiveness* Perpustakaan UKDW Yogyakarta

Indikator	Penilaian Pemustaka terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> (dalam angka dan persen)				
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat Tidak setuju
Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat	4 (10%)	29 (72,50%)	7 (17,50%)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan selalu bersedia melayani Anda	8 (20 %)	30 (75 %)	2 (5 %)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan tanggap terhadap keluhan yang Anda sampaikan	3 (7,50 %)	33 (82,50%)	4 (10%)	0 (0%)	0 (0%)
Rerata penilaian terhadap keseluruhan indikator (dengan pembulatan pada angka/jumlah responden)	5 (12,50%)	31 (77,50%)	4 (10%)	0 (0%)	0 (0%)

Sumber: Data olahan penulis, 2021

Dari tabel di atas terlihat bahwa rerata penilaian pemustaka pada dimensi ini cenderung pada kategori sangat setuju dan setuju yaitu 90 % dimana 5 pemustaka atau 12,5% menyatakan sangat setuju dan 31 pemustaka atau 77.5% menyatakan setuju. Ini berarti karyawan perpustakaan telah berhasil memberikan pelayanan yang cepat, siap melayani dan bersikap tanggap atas keluhan yang disampaikan oleh pemustaka. Adanya 4 pemustaka atau 10 % yang menilai kurang setuju pada dimensi ini dikarenakan terdapatnya banyak pemustaka yang harus dilayani pada saat bersamaan sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan dengan cepat jika dibandingkan situasi pelayanan pada saat jumlah pemustaka yang dilayani tidak terlalu banyak dan dalam waktu yang tidak bersamaan. Karyawan juga harus mengatur waktu bergantian agar tidak terjadi

kekosongan jika memang karena suatu kepentingan harus meninggalkan tempat kerja. Selain itu, keberadaan karyawan baru yang sedang menjalani orientasi turut mempengaruhi penilaian pemustaka terhadap kecepatan dan daya tanggap karyawan dalam pelayanan karena mereka sedang beradaptasi dengan sistem kerja baru.

3. Dimensi Assurance/Jaminan

Penilaian pemustaka terhadap dimensi ini tercermin dari indikator kepercayaan diri karyawan yang mampu melayani dengan meyakinkan, sikap sopan karyawan, wawasan luas karyawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka serta kemampuan memberikan rasa aman dalam pelayanan. Penilaian pemustaka terhadap dimensi ini selengkapnya terlihat pada tabel C.1.3.

Tabel C.1.3.
Dimensi Assurance Perpustakaan UKDW Yogyakarta

Indikator	Penilaian Pemustaka terhadap Dimensi Assurance (dalam angka dan persen)				
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat Tidak setuju
Karyawan memiliki kepercayaan diri sehingga mampu meyakinkan saat melayani Anda	5 (12,50%)	33 (82,50%)	2 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan bersikap sopan saat melayani Anda	9 (22,50%)	31 (77,50%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan memiliki wawasan untuk menjawab pertanyaan Anda	8 (20%)	29 (72,50%)	3 (7,50%)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan memberikan rasa aman saat melayani Anda	9 (22,50%)	29 (72,50%)	2 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
Rerata penilaian terhadap keseluruhan indikator (dengan pembulatan pada angka/jumlah responden)	8 (20%)	31 (77,50%)	1 (2,5%)	0 (0%)	0 (0%)

Sumber: Data olahan penulis, 2021

Secara keseluruhan, rerata penilaian pemustaka terhadap seluruh indikator pada dimensi assurance ini cenderung berada

pada kategori jawaban sangat setuju dan setuju yaitu sebesar 97,5 % dimana 20 % pemustaka menyatakan sangat setuju

sedangkan 77,5 % menyatakan setuju terhadap kepercayaan diri yang tinggi, sikap sopan dalam pelayanan, adanya wawasan luas di bidangnya dan terciptanya rasa aman yang dirasakan pemustaka terhadap pelayanan karyawan.

Selama ini beragam kesempatan diberikan kepada karyawan dalam meningkatkan *softskills* di bidang perpustakaan misalnya dengan mengikutsertakan karyawan dalam seminar dan pelatihan terkait pelayanan dan penggunaan IT. Hal ini jelas berdampak pada meningkatnya kepercayaan diri karyawan dalam pelayanan sehingga pemustaka merasa yakin atas kemampuan yang dimiliki karyawan. Sikap sopan juga selalu ditunjukkan karyawan kepada semua pemustaka dalam pelayanan tanpa membedakan usia dan kedudukan. Pengamatan peneliti memperlihatkan bahawa untuk meningkatkan rasa aman, secara berkesinambungan selalu dijadwalkan karyawan dengan kemampuan mengoperasikan CCTV dan layar monitor yang bertugas khusus menjaga barang atau loker pemustaka. Dengan demikian, rasa

aman pemustaka menjadi lebih terjamin sehingga pemustaka dapat fokus melakukan aktivitas tanpa rasa khawatir kehilangan barang.

4. Dimensi *Empathy*/Empati

Pelayanan yang berempati adalah pelayanan dengan menempatkan diri pemberi layanan pada posisi orang yang dilayani. Dengan demikian, penerima layanan akan merasakan pelayanan yang tulus dari hati dan akan selalu diingat sebagai pengalaman yang mengesankan dan tidak hanya memberikan kepuasan tetapi juga rasa senang yang akan disampaikan kepada orang lain. Hal ini jelas berdampak positif karena akan muncul pengguna layanan baru akibat rekomendasi yang diberikannya. Penilaian terhadap dimensi *emphaty* ini diukur dari indikator seperti munculnya perhatian personal, adanya pelayanan yang sesuai kebutuhan, kemudahan akses untuk menggubungi karyawan, kesesuaian waktu pelayanan dan pelayanan yang berorientasi kepada pemustaka yang ditunjukkan oleh karyawan.

Tabel C.1.4.
Dimensi *Empathy* Perpustakaan UKDW Yogyakarta

Indikator	Penilaian Pemustaka terhadap Dimensi <i>Empathy</i> (dalam angka dan persen)				
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat Tidak setuju
Karyawan memberikan perhatian personal kepada Anda	4 (10%)	32 (80%)	1 (2,50%)	3 (7,50%)	0 (0%)
Karyawan mengetahui dan melayani sesuai kebutuhan Anda	4 (10%)	34 (85%)	2 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan mudah dihubungi saat Anda memerlukan bantuan	5 (12,50%)	29 (72,75%)	6 (15%)	0 (0%)	0 (0%)
Waktu pelayanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan Anda	5 (12,50%)	30 (75%)	5 (12,50%)	0 (0%)	0 (0%)
Karyawan mengutamakan kepentingan Anda	4 (10%)	33 (82,5%)	3 (7,50%)	0 (0%)	0 (0%)
Rerata penilaian terhadap keseluruhan indikator (dengan pembulatan pada angka/jumlah responden)	4 (10%)	32 (80%)	3 (7,50%)	1 (2,50%)	0 (0%)

Sumber: Data olahan penulis, 2021

Pada tabel C.1.4. terlihat rerata penilaian pemustaka terhadap keseluruhan indikator pada dimensi ini cenderung berada pada kategori sangat setuju dan setuju yaitu sejumlah 90 % pemustaka dimana 10 % menyatakan sangat setuju dan 80 % pemustaka menyatakan setuju terhadap perhatian personal yang diberikan karyawan, kesesuaian pelayanan, kemudahan dalam menghubungi karyawan saat dibutuhkan, tersedianya waktu pelayanan sesuai kebutuhan serta rasa aman yang dirasakan oleh pemustaka.

Perhatian karyawan secara personal dirasakan pemustaka karena karyawan selalu menyelesaikan satu per satu pelayanan terhadap pemustaka dengan tuntas. Karyawan tidak pernah melayani dua atau lebih pemustaka pada saat bersamaan. Kedekatan hubungan yang tersipta antara karyawan dan pemustaka sering terlihat dalam pelayanan sehingga pelayanan dapat dirasakan dengan tulus. Namun memang tidak semua kontak dapat dilakukan dengan erat mengingat kepribadian pemustaka yang beragam dan tidak jarang menutup diri.

Selanjutnya tentang kemudahan karyawan untuk dihubungi berkenaan pelayanan terungkap dari wawancara bahwa berdasarkan pengalaman pemustaka, karyawan bersedia dihubungi khususnya terkait pelayanan *E-library* karena karyawan juga memiliki komputer pribadi yang terkoneksi. Karyawan tidak jarang menerima kontak dari pemustaka di luar jam kerja. Sementara terkait dengan jam pelayanan, meskipun sudah ditetapkan jam pelayanan sesuai ketentuan yaitu untuk waktu perkuliahan normal dari Senin s.d. Jumat pukul 08.00-17.00 dan di saat libur perkuliahan dari Senin s.d. Jumat pukul 08.00 - 15.00 WIB dengan waktu istirahat pukul 12.00-12.30 WIB masih terdapat pemustaka yang berkeinginan dapat dilayani di luar waktu pelayanan. Beberapa pemustaka akhirnya berusaha

menghubungi karyawan dan mendapatkan pelayanan di luar jam pelayanan dan itu sangat diapresiasi pemustaka. Sementara adanya pendapat atau perasaan tidak diutamakan dalam pelayanan muncul karena memang karyawan tidak bisa memberikan pelayanan pada semua pemustaka pada saat bersamaan sehingga pemustaka memang harus menunggu antrian pelayanan.

5. Dimensi *Tangibles*/Bukti Fisik

Terdapat tujuh indikator untuk mengukur dimensi ini yaitu penampilan karyawan, kelengkapan koleksi buku, kemudahan akses gedung, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan, penampakan peralatan penunjang yang terlihat modern, serta ketersediaan fasilitas perpustakaan yang memadai. Berikut adalah penilaian pemustaka terhadap indikator dimensi tangibles atau bukti fisik.

Dari Tabel C.1.5 tampak bahwa rerata penilaian pemustaka terhadap keseluruhan indikator pada dimensi *tangibles* menunjukkan 10 atau 25 % pemustaka menyatakan sangat setuju yang berarti kualitas pelayanan perpustakaan ditinjau dari dimensi bukti fisik sangat baik dan 26 atau 65 % pemustaka menyatakan setuju bahwa kualitas pelayanan ditinjau dimensi bukti fisik tergolong baik. Ini berarti 90 % penilaian pemustaka termasuk pada kategori baik dan sangat baik. Sementara itu sisanya atau 10% pemustaka menyatakan penilaian pada kategori kurang setuju atau cukup baik dan tidak satu pemustaka pun memberikan penilaian buruk dan sangat buruk terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditinjau dari dimensi bukti fisik.

Tabel C.1.5.
Dimensi *Tangibles* Perpustakaan UKDW Yogyakarta

Indikator	Penilaian Pemustaka terhadap Dimensi <i>Tangibles</i> (dalam angka dan persen)				
	Sangat setuju	Setuju	Kurang setuju	Tidak setuju	Sangat Tidak setuju
Karyawan berpenampilan rapi	12 (30%)	25 (62,50%)	3 (7,5%)	0 (0%)	0 (0%)
koleksi buku yang lengkap	10 (25%)	22 (55%)	7 (17,50%)	1 (2,50%)	0 (0%)
Gedung perpustakaan mudah diakses	8 (20%)	28 (70%)	3 (7,5%)	1 (2,50%)	0 (0%)
Ruang perpustakaan selalu terjaga kebersihannya	11 (27,50%)	27 (67,50%)	2 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
Ruang perpustakaan memberikan kenyamanan (tersedia AC, tata ruang , dll)	11 (27,50%)	27 (67,50%)	2 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
Perpustakaan memiliki peralatan penunjang yang modern(E-Library, program pencarian buku dengan komputer, dll)	8 (20%)	30 (75%)	2 (5%)	0 (0%)	0 (0%)
Perpustakaan memiliki fasilitas memadai (loker barang, meja, kursi, WIFI corner, dll)	8 (20%)	26 (65%)	6 (15%)	0 (0%)	0 (0%)
Rerata penilaian terhadap keseluruhan indikator (dengan pembulatan pada angka/jumlah responden)	10 (25%)	26 (65%)	4 (10%)	0 (0%)	0 (0%)

Sumber: Data olahan penulis, 2021

Berdasarkan hasil partisipasi penulis, pengamatan, dan wawancara yang peneliti lakukan dapat dijelaskan bahwa untuk indikator penampilan karyawan terlihat karyawan sudah berpenampilan rapi dengan adanya ketentuan warna pakaian yang harus dikenakan namun masih adanya penilaian kurang dari pemustaka muncul karena selama ini belum ada seragam resmi bagi karyawan perpustakaan. Menurut pendapat penulis, jika seluruh karyawan berseragam tentunya lebih terlihat rapi dan menampilkan citra yang positif pula bagi UKDW sebagai institusi pendidikan tinggi berkualitas.

Sedangkan untuk indikator kelengkapan koleksi buku terlihat bahwa 80 % penilaian pemustaka menunjukkan koleksi buku sudah sangat lengkap dan memenuhi kebutuhan. Hal ini didukung oleh pengadaan atau penambahan koleksi perpustakaan secara terprogram dimana pihak perpustakaan selalu berkoordinasi dengan fakultas mengenai jenis buku yang ditambahkan sebagai koleksi perpustakaan agar benar-benar dapat mendukung proses pembelajaran.

Selanjutnya untuk indikator akses gedung perpustakaan masih terlihat adanya 10% pemustaka yang menilai akses ke gedung perpustakaan dinilai kurang mudah.

Hal ini dapat dipahami mengingat selama pandemi gerbang langsung menuju ke pintu masuk gedung perpustakaan yang bernama gedung Biblos ditutup. Kebijakan ini dilakukan untuk memudahkan penerapan protokol kesehatan, dimana saat akan memasuki lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta pengunjung harus diperiksa suhu tubuh dan menggunakan *handsanitizer*. Dengan demikian pemustaka yang biasanya bisa langsung masuk ke lingkungan gedung Biblos harus memutar melewati lobby utama gedung Didaktos atau melewati gedung Agape sehingga hal ini cukup memakan waktu dan jarak. Selain itu peneliti melihat belum ada akses memadai terhadap pemustaka *difable* sehingga memang dirasa sangat perlu diusahakan adanya akses gedung bagi pemustaka *difable* seperti tangga untuk kursi roda.

Sementara itu, untuk indikator kebersihan dan kenyamanan ruang, 95 % pemustaka menyatakan sangat setuju dan setuju bahwa kebersihan dan kenyamanan ruangan perpustakaan terjaga dengan baik. Hal ini dikarenakan adanya petugas kebersihan yang secara teratur setiap hari membersihkan ruang dan membuang sampah. Sedangkan untuk mendukung kenyamanan ruang perpustakaan telah dilengkapi dengan kipas angin, AC yang stabil, dan adanya pengaturan ruangan yang baik seperti pemisahan jenis koleksi di setiap ruangan, tersedianya ruang penunjang seperti laboratorium, ruang presentasi, ruang diskusi, serta dipisahkannya ruang karyawan setiap bagian dengan ruang koleksi buku.

Besarnya persentase pemustaka (90%) yang memberikan penilaian pada peralatan penunjang yang terlihat modern ditunjukkan dengan fakta di lapangan tentang penerapan *E-library*, pemanfaatan komputer pencatat pengunjung secara otomatis, tersedianya alat sensor pendeteksi pemustaka dan buku yang keluar, dan adanya komputer yang dapat digunakan untuk mengakses informasi buku secara pribadi. Sedangkan tingginya penilaian

pemustaka (85%) untuk indikator tersedianya fasilitas perpustakaan yang memadai didukung oleh ketersediaan loker barang bagi pemustaka dalam jumlah banyak, adanya komputer pencari informasi buku, tempat duduk dan meja yang memadai serta WIFI dengan kapasitas sangat memadai untuk mengakses jaringan.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Hasil penghitungan persentase jawaban atas pertanyaan kuesioner dan didukung oleh hasil pengamatan, wawancara, dokumentasi dan partisipasi peneliti dalam pelayanan perpustakaan menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan Universitas Kristen Duta Wacana (UKDW) Yogyakarta sudah berkualitas. Rata-rata penilaian pemustaka terhadap indikator pada lima dimensi pelayanan menunjukkan kecenderungan jawaban sangat setuju dan setuju yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan sangat baik dan baik yaitu berkisar antara 87,5% - 95%. Rerata penilaian pemustaka terhadap dimensi kualitas pelayanan dari yang tertinggi sampai kepada yang terendah berturut turut adalah dimensi *assurance* sebesar (95%), dimensi *tangible* dan *responsiveness* sebesar 90,5% diikuti dimensi *empathy* sebesar 90% dan terakhir terhadap dimensi *reliability* yaitu sebesar 87,5%.

2. Saran

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan berikut adalah saran perbaikan terkait dengan pelaksanaan lima dimensi kualitas yang dapat diwujudkan oleh perpustakaan UKDW :

- a. Jika selama ini ketentuan pakaian hanya mengatur warna pakaian yang harus dikenakan maka untuk menunjang penampilan, rasa percaya diri dan citra positif institusi, pengadaan seragam yang representatif bagi karyawan dapat direalisasikan.
- b. Sebagai institusi pendidikan yang ramah

- terhadap difable maka perlu kiranya diusahakan akses bagi para *difable* seperti tangga khusus untuk kursi roda agar mendapatkan kemudahan dan kesempatan yang sama dalam pelayanan perpustakaan
- c. Untuk meminimalkan kesalahan dalam pelayanan ada perlu ada buku catatan khusus sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang diberikan.
 - d. Perlunya peningkatan kesiapsiagaan karyawan pada tempatnya sehingga pelayanan akan semakin cepat terselesaikan dan pemustaka menjadi semakin puas atas pelayanan yang diterimanya.
 - e. Pendampingan terhadap karyawan baru perlu dilakukan lebih cepat agar karyawan baru segera memiliki kemampuan yang sama dalam pelayanan sehingga penilaian pemustaka terhadap kualitas pelayanan dapat dipertahankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, Imam. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rahayu, Sri, 2017, *Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Buletin Perpustakaan No. 57 Mei
- Sulistyo, Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, Wiji, 2009. *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, ed.2*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang *Perpustakaan*