



PRESEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN IKOMA (IKATAN KOMUNITAS ORANG TUA MAHASISWA) CORNER DI PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOPEMBER SURABAYA

Anisa Zulfa Nurfaizah¹
Universitas Negeri Malang

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 13 Mei 2020

Accepted: 11 Nov 2020

Published: 16 Des 2020

Keyword:

Persepsi, Layanan
Perpustakaan, Kualitas
Layanan

ABSTRACT

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan IKOMA (Ikatan Orang Tua Mahasiswa) corner di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya. Dapat dilihat pada aspek 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik atau tangible, kehandalan atau reliability, daya tanggap atau responsiveness, jaminan atau assurance dan empati atau empathy. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata tertinggi pada tangible atau bukti fisik dengan nilai rata-rata 4,38, reliability atau kehandalan dengan nilai rata-rata 4,05, responsiveness atau daya tanggap dengan nilai rata-rata 4,00, assurance atau jaminan dengan nilai rata-rata 4,20, dan variabel empathy atau empati dengan nilai rata-rata 4,00.

Pendahuluan

Pelayanan IKOMA (Ikatan Orang Tua Mahasiswa) *corner* merupakan pelayanan yang memiliki koleksi informasi yang bermuatan lokal, seperti produk karya ilmiah yang dihasilkan oleh sivitas akademik ITS. Pelayanan ini bersifat akses terbuka dan tertutup, akses terbuka diperuntukkan koleksi karya ilmiah dari laporan kerja praktik lapangan dan untuk akses tertutup diperuntukkan koleksi karya ilmiah dari tugas akhir, skripsi, tesis maupun disertasi. Pelayanan ini juga merupakan aktivitas yang sering dilakukan dengan secara langsung dapat

¹ Corresponding author.

E-mail addresses: anisazn97@gmail.com (Anisa Zulfa Nurfaizah)

dirasakan oleh pemustaka di perpustakaan yaitu pelayanan yang disediakan karena pelayanan diartikan sebagai ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992:129).

Pelayanan IKOMA (Ikatan Orang Tua Mahasiswa) *corner* dapat dinikmati oleh semua kalangan kecuali pemustaka yang belum memiliki Kartu Tanda Anggota (KTA). Perpustakaan ITS memiliki 4 (empat) macam Kartu Tanda Anggota (KTA), yaitu: kartu ITS, kartu luar biasa, kartu sakti dan kartu super. Kartu tanda anggota tersebut hanya berlaku untuk pelayanan IKOMA (Ikatan Orang Tua Mahasiswa) *corner* yang bertujuan untuk mengamankan identitas anggota dalam menikmati fasilitas baca ditempat pada akses tertutup. Akses tertutup atau layanan tertutup merupakan arti bahwa pemustaka tidak boleh secara langsung mengambil bahan koleksi yang diinginkannya pada rak buku, tetapi melalui pustakawan atau petugas perpustakaan (Buwana, 2015).

Pelayanan IKOMA (Ikatan Orang Tua Mahasiswa) *corner*, memiliki jenis pelayanan yang berbeda dengan sistem pelayanan lainnya yang telah disediakan oleh perpustakaan ITS. Hal tersebut dikarenakan bahwa perpustakaan ITS tidak menerapkan sistem pengecekan atau daftar kunjungan menggunakan kartu anggota seperti yang diterapkan oleh perpustakaan perguruan tinggi lainnya. Selain pemustaka dari mahasiswa ITS, masyarakat umum atau perguruan tinggi lain dapat secara bebas beraktivitas dalam menikmati pelayanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan kecuali pelayanan sistem peminjaman, karena syaratnya harus memiliki kartu mahasiswa ITS.

Selain dapat menikmati pelayanan yang disediakan secara bebas tanpa bersyarat kecuali pelayanan IKOMA (Ikatan Orang Tua Mahasiswa) *corner* yang tak memiliki sistem layanan terbuka untuk pemustaka. Walaupun memiliki sistem layanan tertutup, pelayanan tersebut masih tetap dibutuhkan dan dimanfaatkan oleh pemustaka.

Berkaitan dengan pemanfaatan oleh pemustaka, perilaku dan kumpulan pengguna terhadap informasi, pengalaman pengguna, dan lain sebagainya yaitu salah satu faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pengguna terhadap pemanfaatan perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 1992). Sikap tersebut dapat diperoleh dari persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan IKOMA (Ikatan Orang Tua Mahasiswa) *corner* yang diterimanya. Kualitas pelayanan di perpustakaan menyebutkan bahwa hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena baik atau buruknya sebuah kualitas pelayanan perpustakaan sangat ditentukan oleh penyalur jasa pelayanan kepada pemustaka agar impian mereka dapat terpenuhi (Nurlaila, 2016).

Pemustaka merupakan tolak ukur dalam sistem penilaian atas kualitas jasa pelayanan, seperti halnya kinerja dan sikap pustakawan dalam menanggapi pemustaka yang ingin bertanya. Ada beragam sifat pemustaka dalam menanggapi respon perilaku pustakawan, dan dari situlah dapat terjadi perubahan jika pemustaka tidak memiliki kenyamanan dalam memanfaatkan fasilitas pada pelayanan IKOMA (Ikatan Orang Tua Mahasiswa) *corner*.

Dasar-dasar teori yang digunakan dalam penelitian ini dimasukkan kedalam dua topik. Pertama teori tentang persepsi pemustaka yang akan hanya memuat mengenai pengertian dari persepsi dan pemustaka. Persepsi bisa ditafsirkan menjadi suatu proses dalam pembangunan bentuk kesan mengenai berbagai ragam hak yang terdapat dalam wilayah penginderaan seseorang (Suwarno, 2009). Dan Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal ayat 9 menyatakan pemakai perpustakaan atau pemustaka merupakan

perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang dapat memanfaatkan fasilitas layanan di perpustakaan.

Selanjutnya yang kedua mengenai kualitas pelayanan yang memuat tentang pengertian kualitas pelayanan dan dimensi kualitas pelayanan. Kualitas Layanan atau jasa menilai dari kinerja produk dan layanan dari perspektif pengunjung perpustakaan yang memiliki produk berwujud dan layanan tidak berwujud (Manjunatha & Shivalingaiah, 2004). Dan Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry tahun 1988 menyebutkan 5 dimensi pokok kualitas pelayanan yaitu: bukti fisik atau *tangible*, kehandalan atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance* dan empati atau *empathy*.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan ikoma *corner* di perpustakaan ITS Surabaya, utamanya untuk mengetahui nilai rata-rata tertinggi pada masing-masing variabel dalam mendapatkan keunggulan terhadap pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Kumpulan data penelitian ini berupa butir-butir pernyataan mengenai 5 dimensi pokok kualitas pelayanan. Data tersebut didapatkan melalui bentuk kuesioner. Sampel yang digunakan untuk penelitian sebanyak 90 responden atau pemustaka. *Probability sampling*, *purposive random sampling* dijadikan sebagai teknik sampel penelitian. Peneliti memberikan kesempatan yang adil untuk para anggota populasi dalam pemilihan sampel dengan menentukan identitas khusus. Pernyataan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan ikoma *corner* di perpustakaan ITS, diantaranya sebanyak 27 butir pernyataan positif.

Tabel 1 Kisi-kisi variable dan Indikator

Variabel	Indikator	No. Item	Jumlah
Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan ikoma <i>corner</i>	Bukti fisik atau <i>Tangible</i>	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	10
	Kehandalan atau <i>reliability</i>	11,12,13	3
	Daya Tanggap atau <i>Responsiveness</i>	14,15,16,17	4
	Jaminan atau <i>Assurance</i>	18,19,20,21,22	5
	Empati atau <i>Empathy</i>	23,24,25,26,27	5
Jumlah			27

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara 2 metode yaitu, data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada pemustaka secara langsung. Kedua, data sekunder yaitu data yang digunakan berupa beberapa ragam artikel jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian serta observasi sebagai data penompang primer.

Teknik pengolahan data, peneliti menggunakan 3 tahapan dalam penelitian yaitu (1) *editing*, tahapan dalam pemeriksaan secara keseluruhan dari data responden. (2) *coding*, kegiatan dengan mengklasifikasikan data yang didapatkan melalui pertanyaan yang ada pada kuesioner. (3) *tabulating*, kegiatan dimana bisa melihat hasil data yang sudah ditempatkan dalam aplikasi SPSS.

Selanjutnya, analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan menerapkan pendekatan deskriptif. Analisis deskriptif didapatkan dari hasil temuan data yang kemudian dideskripsikan dan dijabarkan serta menginterpretasikan data kuantitatif untuk menghindari adanya sebuah kesalahan dalam proses penilaian. Skala *likert* diterapkan oleh peneliti sebagai peralatan analisis data.

Tabel 2 Penilaian Butir Skala

Pernyataan	Jawaban	Skor
Positif	Sangat setuju	5
	Setuju	4
	Netral	3
	Tidak setuju	2
	Sangat tidak setuju	1

Pemberian skor terhadap masing-masing yaitu untuk pernyataan positif dengan jawaban sangat setuju = 5, jawaban setuju = 4, jawaban netral = 3, jawaban tidak setuju = 2 dan jawaban sangat tidak setuju = 1. Setelah kuesioner dilengkapi dengan jawaban, selanjutnya digandakan untuk untuk diujicobakan. Didapat nilai interpretasi skor persepsi apabila skor rata-rata dihitung:

- a. Sangat Rendah : 1.00 – 1.80
- b. Rendah : 1.81 – 2.60
- c. Sedang : 2.61 – 3.40
- d. Tinggi : 3.41 – 4.20
- e. Sangat Tinggi : 4.21 – 5.00

HASIL

Setelah mendapatkan kembali kuesioner dan memenuhi karakteristik pemustaka yang ditentukan dapat diproses, kemudian melakukan pengolahan data. Kuesioner diolah dengan cara memasukkan jawaban responden kedalam tabulasi data yang telah ditentukan sesuai dengan dan nomor butir 1 sampai 27 pertanyaan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan *ikoma corner* di perpustakaan ITS. Skor tertinggi didapatkan karena responden memilih sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2) dan sangat tidak setuju (1) yang merupakan sampai skor terendah. Setelah melalui proses pengolahan data, sebaran nilai persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan *ikoma corner* di perpustakaan ITS yaitu sebagai berikut:

a. Bukti Fisik atau *Tangible*

Berikut ini merupakan data sebaran pembalian kusioner persepsi pemustaka berdasarkan bukti fisik yang dapat dideskripsikan dalam sepuluh indikator ialah sebagai berikut:

1. Fasilitas sarana dan prasarana

Persepsi pemustaka terhadap fasilitas sarana dan prasarana dinilai baik ialah terdapat 25 atau 28% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 50 atau 55% pemustaka mengungkapkan setuju, 15 atau 17% pemustaka mengungkapkan netral dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal tersebut dikarenakan pustakawan menyediakan fasilitas sarana dan prasarana cukup lengkap, sehingga pemustaka menggunakan fasilitas tersebut dengan baik.

2. Lokasi pelayanan yang mudah ditemukan

Persepsi pemustaka terhadap lokasi pelayanan yang mudah ditemukan ialah terdapat 28 atau 31% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 27 atau 30% pemustaka mengungkapkan setuju, 29 atau 32% pemustaka mengungkapkan netral, 6 atau 7% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0% pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal tersebut terlihat bahwa pustakawan memberikan akses petunjuk lokasi atau denah pada setiap lantai di perpustakaan, sehingga pemustaka dapat mengetahui pelayanan apa saja yang ada pada setiap lantai dengan baik.

3. Luas ruangan pelayanan

Persepsi pemustaka terhadap luas ruangan pelayanan ialah terdapat 30 atau 33% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 36 atau 40 % pemustaka mengungkapkan setuju, 21 atau 23 % pemustaka mengungkapkan netral, 3 atau 4% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal tersebut dikarenakan perpustakaan menentukan luas ruangan pada pelayanan *ikoma corner* dengan baik dan memadai sehingga luasnya sesuai untuk pemustaka.

4. Tempat untuk layanan baca

Persepsi pemustaka terhadap tempat untuk layanan baca ialah terdapat 40 atau 44% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 37 atau 41 % pemustaka mengungkapkan setuju, 12 atau 13 % pemustaka mengungkapkan netral, 1 atau 2% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat bahwa dalam menata tempat layanan baca dengan menggunakan kursi dan meja yang sesuai untuk pemustaka telah digunakan dengan baik.

5. Kerapian berpakaian bagi pustakawan

Persepsi pemustaka terhadap kerapian berpakaian bagi pustakawan ialah terdapat 42 atau 46% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 41 atau 45 % pemustaka mengungkapkan setuju, 6 atau 7 % pemustaka mengungkapkan netral, 1 atau 2% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal tersebut diartikan bahwa pustakawan telah berpakaian rapi dengan baik dalam melayani pemustaka, agar dapat menjaga citra dan etika di perpustakaan.

6. Kebersihan pada penampilan pustakawan

Persepsi pemustaka terhadap kebersihan pada penampilan pustakawan ialah terdapat 42 atau 46% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 36 tau 40 % pemustaka mengungkapkan setuju, 12 atau 14% pemustaka mengungkapkan netral, dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal tersebut diartikan bahwa pustakawan tetap menjaga kebersihan terhadap penampilannya selama jam kerja dalam melayani pemustaka dengan sangat baik.

7. Kerapian terhadap tata ruang pelayanan

Persepsi pemustaka terhadap kerapian terhadap tata ruang pelayanan terdapat 31 atau 34% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 45 atau 50% pemustaka mengungkapkan setuju, 13 atau 14% pemustaka mengungkapkan netral, 1 atau 2% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 responden atau 0% dengan jawaban sangat tidak setuju. Hal tersebut menyatakan bahwa kerapian pada tata ruang layanan *ikoma corner* telah tertata rapi dan sesuai keinginan pemustaka dengan baik.

8. Kebersihan terhadap tata ruang pelayanan

Persepsi pemustaka terhadap kebersihan terhadap tata ruang pelayanan terdapat 41 atau 46% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 40 atau 44 % pemustaka mengungkapkan setuju, 9 atau 10 % pemustaka mengungkapkan netral, dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal tersebut menyatakan bahwa kebersihan dalam menata ruang layanan *ikoma corner* telah dilakukan sangat baik dalam penilaian pemustaka.

9. Peralatan yang dilayankan beroperasi

Persepsi pemustaka terhadap peralatan yang dilayankan beroperasi terdapat 17 atau 19% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 51 atau 56 % pemustaka mengungkapkan setuju, 18 atau 20 % pemustaka mengungkapkan netral, 4 atau 5% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal tersebut menyatakan bahwa peralatan yang dilayankan pada pemustaka untuk digunakan secara bebas telah beroperasi dengan baik.

10. Teknologi atau komputer dilayankan beroperasi

Persepsi pemustaka terhadap teknologi atau komputer dilayankan beroperasi terdapat 16 atau 18% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 40 atau 44 % pemustaka mengungkapkan setuju, 30 atau 33 % pemustaka mengungkapkan netral, 4 atau 5% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal tersebut menyatakan bahwa teknologi atau komputer yang digunakan telah beroperasi dengan baik, karena pustakawan selalu memperhatikan pengoperasian komputer yang digunakan untuk pemustaka dalam pencarian katalog bahan koleksi yang dibutuhkan.

b. Kehandalan atau *Reliability*

Berikut ini merupakan data sebaran pembalikan kusioner persepsi pemustakaberdasarkan kehandalan yang dapat dideskripsikan dalam sepuluh indikator ialah sebagai berikut:

1. Pelayanan jam buka dengan tepat waktu

Persepsi pemustaka terhadap Pelayanan jam buka dengan tepat waktu terdapat 27 atau 30% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 42 atau 46 % pemustaka mengungkapkan setuju, 20 atau 22 % pemustaka mengungkapkan netral, 1 atau 2% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal tersebut menyatakan bahwa pustakawan selalu siap siaga pada tugasnya masing-masing dalam melayani pemustaka, penilaian pemustaka menunjukkan bahwa pelayanannya dilakukan dengan baik.

2. Kemampuan pustakawan dalam informasi pelayanan

Persepsi pemustaka terhadap kemampuan pustakawan dalam informasi pelayanan terdapat 18 atau 20% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 53 atau 58% pemustaka mengungkapkan setuju, 18 atau 20% pemustaka mengungkapkan netral, 1 atau 2% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0% pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal tersebut menyatakan bahwa pustakawan kemampuan dalam menguasai informasi pada pelayanan *ikoma corner*, terlihat dari informasi yang diberikan oleh pustakawan sesuai dan memenuhi kebutuhan pemustaka dengan baik.

3. Pustakawan memiliki kinerja yang baik

Persepsi pemustaka terhadap pustakawan memiliki kinerja baik terdapat 18 atau 20% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 48 atau 53 % pemustaka

mengungkapkan setuju, 22 atau 24 % pemustaka mengungkapkan netral, 2 atau 3% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Pemustaka tidak mengetahui kinerja atau prestasi kerja terhadap pustakawan, mereka hanya melihat bagaimana usaha kerja pustakawan tersebut dilakukan. Hal tersebut pemustaka menyatakan bahwa kinerja yang dilakukan pustakawan telah dinilai baik.

c. Daya Tanggap atau *Responsiveness*

Berikut ini merupakan data sebaran pembalikan kusioner persepsi pemustaka berdasarkan daya tanggap yang dapat dideskripsikan dalam sepuluh indikator ialah sebagai berikut:

1. Kecepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan

Persepsi pemustaka terhadap kecepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan terdapat 20 atau 22% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 48 atau 53% pemustaka mengungkapkan setuju, 20 atau 22% pemustaka mengungkapkan netral, 2 atau 3% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0% pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal tersebut terlihat pada bagaimana pustakawan memberikan pelayanan dengan cepat pada pemustaka. Walaupun pustakawan berjumlah dua orang dalam melayani, pemustaka menilai bahwa kecepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan dinilai baik.

2. Ketepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan

Persepsi pemustaka terhadap ketepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan terdapat 18 atau 20% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 56 atau 62 % pemustaka mengungkapkan setuju, 14 atau 15 % pemustaka mengungkapkan netral, 2 atau 3% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal tersebut terlihat pada aktivitas dalam memberikan bahan koleksi pada pemustaka. Kemudian dari sanalah dapat diketahui bahwa ketepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan dinilai baik oleh pemustaka.

3. Pustakawan memiliki keinginan sendiri dalam membatu kebutuhan pemustaka

Persepsi pemustaka terhadap Pustakawan memiliki keinginan sendiri dalam membatu kebutuhan pemustaka terdapat 11 atau 12% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 43 atau 48% pemustaka mengungkapkan setuju, 31 atau 34% pemustaka mengungkapkan netral, 5 atau 6% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat pada sifat dan tindakan pustakawan yang diberikan kepada pemustaka dengan tulus membantu mereka. Maka hal tersebut, pemustaka menyatakan bahwa pustakawan memiliki keinginan tersendiri dalam membantu kebutuhan pemustaka dengan baik.

4. Ketersediaan pustakawan pada jam sibuk

Persepsi pemustaka terhadap ketersediaan pustakawan pada jam sibuk terdapat 17 atau 18% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 45 atau 50% pemustaka mengungkapkan setuju, 21 atau 23% pemustaka mengungkapkan netral, 6 atau 7% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 1 atau 2% pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat pada keadaan pemustaka mengalami masa ujian dan membuat pelayanan *ikoma corner* menjadi naik, tetapi pustakawan tetap melayani mereka dengan sabar. Maka hal tersebut, pemustaka memberikan pernyataan bahwa kualitas ketersediaan pustakawan pada jam sibuk telah baik.

d. Jaminan atau Assurance

Berikut ini merupakan data sebaran pembalian kusioner persepsi pemustaka berdasarkan jaminan yang dapat dideskripsikan dalam sepuluh indikator ialah sebagai berikut:

1. Pustakawan memiliki kemampuan untuk mendapatkan rasa kepercayaan pemustaka

Persepsi pemustaka terhadap pustakawan memiliki kemampuan untuk mendapatkan rasa kepercayaan pemustaka terdapat 13 atau 14% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 61 atau 68 % pemustaka mengungkapkan setuju, 15 atau 16 % pemustaka mengungkapkan netral, 1 atau 2% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat dimana pelayanan *ikoma corner* memiliki sistem akses tertutup dan pemustaka tidak bisa bebas langsung mengecek kebutuhan bahan koleksinya. Maka hal ini mengakibatkan pemustaka diharuskan untuk saling percaya dengan pustakawan agar dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai. Kemudian pemustaka menyatakan bahwa kualitas dalam kemampuan pustakawan mendapatkan rasa kepercayaan pemustaka dengan baik.

2. Pustakawan memiliki kemampuan untuk mendapatkan rasa keyakinan pemustaka

Persepsi pemustaka terhadap pustakawan memiliki kemampuan untuk mendapatkan rasa keyakinan pemustaka terdapat 18 atau 20% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 52 atau 58 % pemustaka mengungkapkan setuju, 17 atau 18 % pemustaka mengungkapkan netral, 3 atau 4% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat berdampingan dengan keadaan untuk mendapatkan rasa kepercayaan dan keyakinan juga turut mengikutinya. Maka pemustaka meyakini bahwa kualitas layanan ini dinyatakan baik.

3. Kesopanan pustakawan dalam memberikan pelayanan

Persepsi pemustaka terhadap kesopanan pustakawan dalam memberikan pelayanan terdapat 26 atau 28% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 43 atau 48 % pemustaka mengungkapkan setuju, 20 atau 22 % pemustaka mengungkapkan netral, 1 atau 2% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat pada gaya bahasa, mimik, dan intonasi yang digunakan pustakawan dalam melayani pemustaka. Kemudian, pemustaka menyatakan bahwa kualitas kesopanan dalam memberikan pelayanan dengan baik.

4. Kejujuran pustakawan kepada pemustaka

Persepsi pemustaka terhadap kejujuran pustakawan kepada pemustaka terdapat 29 atau 32% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 50 atau 56 % pemustaka mengungkapkan setuju, 11 atau 12 % pemustaka mengungkapkan netral, dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat dimana pustakawan memberikan informasi yang sesuai dan mengerti dengan apa yang ingin diketahui oleh pemustaka. Maka hal tersebut pemustaka mengetahui bahwa kejujuran pustakawan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan baik.

5. Keramahan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka

Persepsi pemustaka terhadap Keramahan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka terdapat 23 atau 25% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 45 atau 50 % pemustaka mengungkapkan setuju, 16 atau 17 % pemustaka mengungkapkan netral, 5 atau 6% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 1

atau 2 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat dimana ketika pemustaka menunggu untuk mendapatkan bahan koleksi yang dibutuhkan, pustakawan lainnya memberikan komunikasi sederhana untuk menghilangkan kejenuhan. Maka hal tersebut, pemustaka menyatakan bahwa kualitas layanan ini telah dilakukan dengan baik.

e. Empati atau *Empathy*

Berikut ini merupakan data sebaran pembalian kusioner persepsi pemustaka berdasarkan jaminan yang dapat dideskripsikan dalam sepuluh indikator ialah sebagai berikut:

1. Komunikasi yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka

Persepsi pemustaka terhadap Komunikasi yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka terdapat 21 atau 23% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 47 atau 52 % pemustaka mengungkapkan setuju, 19 atau 21 % pemustaka mengungkapkan netral, 3 atau 4% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat dimana pustakawan memberikan pelayanan komunikasi sederhana atau dengan menggunakan gaya bahasa yang sederhana agar pemustaka mudah mengerti apa yang dimaksud. Maka hal tersebut, pemustaka menyatakan bahwa kualitas komunikasi pustakawan telah dilakukan dengan baik.

2. Sikap perhatian yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka

Persepsi pemustaka terhadap Sikap perhatian yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka terdapat 14 atau 16% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 47 atau 52 % pemustaka mengungkapkan setuju, 24 atau 26 % pemustaka mengungkapkan netral, 5 atau 6% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat dimana pustakawan memiliki sikap perhatian dalam segala hal, seperti pemustaka memiliki kesulitan dalam mencari katalog di komputer, kemudian pustakawan dengan cepat membantunya. Maka pemustaka memberikan pernyataan bahwa kualitas layanan ini telah dilakukan dengan baik.

3. Pustakawan memiliki pemahaman dalam memenuhi kebutuhan pemustaka

Persepsi pemustaka terhadap pustakawan memiliki pemahaman dalam memenuhi kebutuhan pemustaka terdapat 24 atau 25% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 46 atau 51% pemustaka mengungkapkan setuju, 16 atau 18% pemustaka mengungkapkan netral, 4 atau 5% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat ketika pemustaka memiliki informasi yang minim untuk bertanya kepada pustakawan. Tetapi dengan adanya beberapa kata kunci yang diberikan oleh pemustaka, pustakawan dapat memahami apa yang dimaksud oleh pemustaka tersebut. Maka dengan ini, pemustaka menyatakan bahwa kualitas pemahaman pustakawan telah dilakukan dengan baik.

4. Kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh pustakawan

Persepsi pemustaka terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terdapat 23 atau 25% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 45 atau 50% pemustaka mengungkapkan setuju, 21 atau 23% pemustaka mengungkapkan netral, 1 atau 2% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat

tidak setuju. Hal ini terlihat, ketika pemustaka bertanya tentang informasi salah satu pelayanan yang tersedia seperti pendaftaran kartu sakti. Pustakawan menjelaskannya dengan jelas tanpa berbelit-belit dengan informasi yang diberikan. Maka dengan ini, pemustaka menyatakan bahwa kualitas kemudahan mendapatkan informasi pelayanan telah dilakukan dengan baik.

5. Pustakawan memiliki kepedulian terhadap situasi pemustaka ketika menghadapi masalah

Persepsi pemustaka terhadap pustakawan memiliki kepedulian terhadap situasi pemustaka ketika menghadapi masalah terdapat 17 atau 19% pemustaka mengungkapkan sangat setuju, 38 atau 42% pemustaka mengungkapkan setuju, 31 atau 34% pemustaka mengungkapkan netral, 4 atau 5% pemustaka mengungkapkan tidak setuju dan 0 atau 0 % pemustaka mengungkapkan sangat tidak setuju. Hal ini terlihat ketika pustakawan memiliki perhatian pada pemustaka ketika menghadapi masalah. Kemudian dengan hal itu pustakawan juga memiliki kepedulian terhadap pemustaka ketika menghadapi masalah. Maka pemustaka menyatakan bahwa kualitas kepedulian pustakawan telah dilakukan dengan baik.

PEMBAHASAN

Hasil dari temuan data yang telah didapatkan di lapangan akan dikaitkan dengan teori pada penelitian ini. Dalam tahap persepsi terhadap kualitas layanan terdapat 5 dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) yang berkaitan dengan rumusan masalah yang diangkat yakni persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan ITS yang akan ditinjau dari bagian bukti fisik atau *tangible*, kehandalan atau *reliability*, daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance* dan terakhir bagian empati atau *empathy*.

Persepsi dapat ditafsirkan dengan beragam jenis hak yang terdapat pada area penginderaan seseorang karena terjadi peristiwa proses pemikiran atau pembentukan responsif (Suwarno, 2009). Sedangkan tafsiran lain memaparkan sebagai kritik atau penerimaan langsung dari sesuatu (KBBI, 2007:863). Pada penelitian ini mengetahui bahwa dari persepsi pemustaka dapat digunakan untuk menilai tanggapan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dimana kualitas yang berhubungan dengan jasa atau layanan yang dapat memenuhi atau melebihi suatu harapan pada perpustakaan agar terjadi proses dimana pemustaka dapat memersepsikan suatu objek dari apa yang dirasakannya.

Berdasarkan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan ikoma *corner* dinilai dari lima dimensi yang masing-masing mendeskripsikan nilai persepsi dikategorikan dengan skala interval yakni sebagai berikut:

1. Dimensi bukti fisik atau *tangible* memiliki nilai rata-rata persepsi pemustaka yakni 4,12 dengan kategori tinggi. Kemudian tidak hanya itu, persepsi pemustaka ini memiliki nilai rata-rata tertinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka sangat setuju pada kerapian pustakawan dalam berpakaian dengan skor 4,38 dengan kategori sangat tinggi.
2. Dimensi kehandalan atau *reliability* memiliki nilai rata-rata persepsi pemustaka yakni 3,98 dengan kategori tinggi atau setuju. Kemudian tidak hanya itu, persepsi pemustaka ini memiliki nilai rata-rata tertinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka setuju pada pustakawan dalam memberikan pelayanan jam buka dengan tepat waktu yaitu 4,06 dengan kategori tinggi.

3. Dimensi daya tanggap atau *responsiveness* memiliki nilai rata-rata persepsi pemustaka yakni 3,85 dengan kategori tinggi. Kemudian tidak hanya itu, persepsi pemustaka ini memiliki nilai rata-rata tertinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka setuju pada ketepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan tepat yaitu 4,00 dengan kategori tinggi.

4. Dimensi jaminan atau *assurance* memiliki nilai rata-rata persepsi pemustaka yakni 4,02 dengan kategori tinggi. Kemudian tidak hanya itu, persepsi pemustaka ini memiliki nilai rata-rata tertinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka setuju pada kejujuran pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan baik yaitu 4,20 dengan kategori tinggi.

5. Dimensi empati atau *empathy* memiliki nilai rata-rata persepsi pemustaka yakni 3,89 dengan kategori tinggi. Kemudian tidak hanya itu, persepsi pemustaka ini memiliki nilai rata-rata tertinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka setuju pustakawan memiliki pemahaman dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dengan baik, yaitu 4,00 dengan kategori tinggi.

Hasil analisa kualitas pelayanan *ikoma corner* yang ditunjukkan oleh perpustakaan ITS telah sesuai dengan persepsi pemustaka. Hal tersebut dapat dilihat dari rata-rata deskripsi dari persepsi pemustaka terhadap pelayanan lima dimensi sebesar 3,97. Maka demikianlah persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sudah baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan perolehan penelitian, dapat diangkat simpulan bahwasanya nilai rata-rata menyeluruh dari persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *ikoma corner* di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya yakni sebesar 3,97 dan juga tergolong dalam dikategorikan tinggi. Berikut hasil pembahasan setiap sub variabel, sebagai berikut:

1. Perolehan pembahasan *tangible* atau bukti fisik dengan skor rata-rata 4,12 jadi dapat ditentukan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan *ikoma corner* di perpustakaan ITS dikategorikan tinggi atau setuju. Kemudian memiliki skor nilai paling tinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka sangat setuju pada kerapian pustakawan dalam berpakaian dengan skor 4,38.

2. Perolehan pembahasan *reliability* atau kehandalan dengan skor rata-rata 3,98 jadi dapat ditentukan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan *ikoma corner* di perpustakaan ITS dikategorikan tinggi atau setuju. Kemudian memiliki skor nilai paling tinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka setuju pada pustakawan dalam memberikan pelayanan jam buka dengan tepat waktu yaitu 4,06.

3. Perolehan pembahasan *responsiveness* atau daya tanggap dengan skor rata-rata 3,85 jadi dapat ditentukan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan *ikoma corner* di perpustakaan ITS dikategorikan tinggi atau setuju. Kemudian memiliki skor nilai paling tinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka setuju pada ketepatan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan tepat yaitu 4,00.

4. Perolehan pembahasan *assurance* atau jaminan dengan skor rata-rata 4,02 jadi dapat ditentukan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan *ikoma corner* di perpustakaan ITS dikategorikan tinggi atau setuju. Kemudian memiliki skor nilai paling tinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka setuju

pada kejujuran pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan baik yaitu 4,20.

5. Perolehan pembahasan *empathy* atau empati dengan skor rata-rata 3,89 jadi dapat ditentukan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan *ikoma corner* di perpustakaan ITS dikategorikan tinggi atau setuju. Kemudian memiliki skor nilai paling tinggi yang menunjukkan bahwa pemustaka setuju pada pustakawan memiliki pemahaman dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dengan baik, yaitu 4,00.

SARAN

Berikut merupakan saran untuk perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya dengan skor rendah, sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata 3,76 pada persepsi teknologi atau komputer yang dilayankan telah beroperasi dengan baik, dengan ini dapat diharapkan untuk pihak pustakawan dapat mempertahankan kualitas sistem operasi komputer atau teknologi yang akan dilayankan pada pemustaka untuk meningkatkan kualitas pengoperasian.
2. Nilai rata-rata 3,67 pada persepsi pustakawan memiliki keinginan sendiri dalam membantu kebutuhan pemustaka, dengan ini dapat diharapkan untuk pihak pustakawan selalu memiliki keinginan sendiri dalam membantu pemustaka dengan tulus dan ikhlas untuk meningkatkan rasa kepedulian terhadap pemustaka.
3. Nilai rata-rata 3,78 pada persepsi sikap perhatian yang diberikan oleh pustakawan, dengan ini dapat diharapkan untuk pihak pustakawan meningkatkan sikap perhatian terhadap pemustaka karena sikap pemustaka terkadang kurang peduli dengan sosialisasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Alwi, Hasan. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka: Jakarta
- Buwana, Radiya Wira. 2015. "Sistem Pelayanan Close Access, Pemeliharaan dan Perawatan Koleksi pada Layanan Koleksi Tandon di Perpustakaan STAIN Kudus". Jurnal artikel.
- Manjunatha, Keralapura and Shivalingaiah, D., 2004. Customer's perception of service quality in libraries. *Annals of library and information studies*, 51(4), pp.145-151.
- Nurlaila, Siti. 2016. "Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Survei Di Universitas Muhammadiyah Metro)". Jurnal skripsi *online*.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Akses *online* <http://ppid.perpusnas.go.id/>. Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sulistyo, Basuki. 1992. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Supriyono & Umar Sidik. 2008. "Persepsi Pemakai terhadap Kualitas Pelayanan Terbitan Berkala di Perpustakaan Pascasarjana UGM". Jurnal artikel. Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Parasuraman, A., et al. 1985. "A Conceptual Model of service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49 (Fall), p.