



Oleh: SUKIRNO¹ dan ANI PURWANDARI²
Email: kirno@ugma.ac.id

Analisis Kepuasan Civitas Akademika terhadap Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta

Abstrak

Academic Health System (AHS) menjadi fokus utama untuk kinerja dari Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. AHS adalah konsep yang mengintegrasikan universitas dengan berbagai penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada penelitian, layanan klinis, pendidikan, dan pelatihan yang didukung oleh fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Salah satu infrastrukturnya adalah menyediakan fasilitas dan sumber belajar yang memadai dengan kualitas layanan yang baik. Untuk mendukung AHS, Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan di Universitas Gadjah Mada selalu melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan kepada civitas akademika.

Metode yang digunakan untuk penelitian ini adalah metode kuantitatif, dengan 99 responden dari total 6708 populasi dosen dan mahasiswa. Hasil penelitian terhadap nilai indeks penyajian menggunakan metode analisis servqual, diperoleh bahwa kesenjangan kualitas layanan terbesar (-) ada pada layanan penitipan barang dilakukan dengan cepat yaitu -0,17. Nilai tersebut menggambarkan bahwa kualitas dari pelayanan tidak memuaskan pemustaka. Sedangkan terhadap layanan terkecil tidak ada celah (+) pada kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak yaitu 0,28. Nilai tersebut menggambarkan bahwa layanan tersebut memuaskan bagi pemustaka.

Rekomendasi dalam penelitian ini adalah Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan untuk menjaga kualitas layanan untuk memuaskan pemustaka dan perlu meningkatkan kualitas layanan agar dapat memuaskan bagi pemustaka.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan.*

Abstract

Academic Health System (AHS) becomes the main focus of the performance of the Faculty of Medicine, Public Health and Nursing at University Gadjah Mada. AHS is a concept that integrates universities with various health service providers that focus on research, clinical services, education, and trainings that are supported by adequate facilities and infrastructures. One of infrastructures is to provide adequate facilities and learning resources with good service quality. To support AHS, the Library of the Faculty of Medicine, Public Health and Nursing at University Gadjah Mada always makes efforts to improve the quality of service to the academic civities.

¹ Pustakawan Ahli Madya Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada

² Pustakawan Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada

The method in the study is quantitative, with 99 respondents of the total 6708 population of lecturers and students. The results of the research toward index value of serving using servqual analysis method, obtained that the greatest service quality gap (-) is in the fast done locker service that is -0.17. The values that illustrate that the quality of service does not satisfy the users. Meanwhile toward the smallest service there is no gap (+) in the suitability of the shelving with the label on the shelf that is 0.28. That value illustrates that the service quality satisfies the user.

The recommendations in this study are the Library of the Faculty of Medicine, Public Health and Nursing to maintain the quality of service items to satisfy the user and need to improve the quality of service that is satisfying to the user.

Keyword: Service Quality, Satisfaction, Library of Faculty Medicine, Public Health and Nursing.

Pendahuluan

Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada mengembangkan konsep *Academic Health System* (AHS). AHS merupakan konsep yang mengintegrasikan perguruan tinggi dengan berbagai penyedia layanan kesehatan yang berfokus pada penelitian, pelayanan klinis, pendidikan, serta pelatihan. AHS Muncul karena adanya kebutuhan akan kendali mutu dan kendali biaya yang memerlukan keterpaduan sistem pelayanan kesehatan dengan pendidikan. Hal tersebut menjadi salah satu alasan perlunya harmonisasi antara Rumah Sakit dengan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan (FK-KMK) UGM dalam jejaring AHS. Kebutuhan tenaga pengajar dari rumah sakit, lahan pendidikan serta potensi penelitian yang bisa dikembangkan untuk kepentingan masyarakat semakin mendorong pembentukan sistem ini. Melalui sistem AHS tersebut akan memungkinkan jejaring AHS saling berbagi (*data sharing*) dari sisi pelayanan, SDM maupun data klinis, yang ke depan juga akan berfungsi sebagai data penelitian. Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada ikut mendukung keberhasilan konsep AHS, yaitu memberikan pelayanan dengan menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang dibutuhkan civitas akademika.

Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada senantiasa melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas layanan pada civitas akademika dengan memberikan layanan sumber-sumber informasi dalam berbagai format, baik cetak maupun digital. Koleksi *database* dan jurnal dalam jaringan (*daring*) dapat diakses dari manapun dan kapanpun oleh pemustaka dan tersedia melalui fasilitas *Single Sign On* (SSO) yang disediakan oleh Direktor Sistem dan Sumber Daya Informasi (DSSDI)

UGM. Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan guna meningkatkan kualitas layanan dengan membuat *tagline* layanan, yaitu; Senyum, Salam dan Sapa. *Tagline* tersebut dimaksudkan agar pustakawan dapat memberikan pelayanan prima pada pemustaka.

Mencermati pendahuluan dalam penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) bagaimana kepuasan civitas akademika terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, (2) kualitas pelayanan apa yang memuaskan civitas akademika Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah, (1) mengetahui kepuasan civitas akademika terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, (2) mendapatkan masukan terhadap kualitas pelayanan dari civitas akademika yang dapat digunakan dalam pengambilan kebijakan untuk pengembangan layanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, (3) mengetahui aspek kualitas layanan yang dapat digunakan sebagai dasar menyusun standar layanan Perpustakaan Kesehatan.

Penelitian ini dilakukan karena belum ada penelitian sejenis, baik di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan ataupun di Universitas Gadjah Mada. Hal ini penting untuk dilakukan karena permasalahan kepuasan pemustaka terkait dengan kualitas layanan merupakan hal pokok dalam pelayanan di perpustakaan.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Perpustakaan

Menurut Undang-Undang No.43 Tahun 2007 pasal 14 menyebutkan bahwa layanan perpustakaan harus memenuhi, (1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, (2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan, (3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, (4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumberdaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, (5) layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka, (6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan, (7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat 6 dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Menurut (Supranto, 2006) jasa atau pelayanan merupakan suatu kinerja tidak berwujud dan cepat hilang serta lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Dalam pelayanan jasa selalu ada aspek interaksi antara pihak konsumen dan pemberi jasa, meskipun pihak-pihak yang terlibat tidak terlalu menyadarinya. Jasa bukan merupakan barang, jasa merupakan suatu proses, atau aktivitas yang tidak berwujud. Kondisi cepat lambatnya pertumbuhan jasa akan sangat bergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh pihak produsen. Sehingga pelayanan jasa adalah kegiatan interaksi antara pihak pelanggan dan penyedia pelayanan yang diberikan dengan cara membantu yang dibutuhkan pelanggan yang sifatnya tidak terwujud atau bukan berupa barang.

Pelayanan perpustakaan merupakan sistem yang menekankan pada peran perpustakaan untuk selalu mengintegrasikan seluruh upaya pelayanan hanya untuk kepentingan pemustaka. Penyedia jasa dan produk perpustakaan juga harus berangkat dari anggapan bahwa pemustaka adalah konsumen dari segala produk yang dihasilkan. (Qalyubi, 2001)

Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas produk jasa merupakan hal yang berkaitan dengan bagaimana pengguna merasakan kecocokan terhadap suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pengguna produk tersebut. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan/instansi dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/pengguna jasa. Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan usaha atau upaya yang dilakukan penyedia jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan suatu jasa tersebut sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada pelanggan.

Konsep kualitas sendiri pada dasarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain: (1) persepsi konsumen, (2) produk (jasa) dan (3) proses (Rambat, 2009). Menurut (Rambat, 2009) salah satu faktor yang menentukan keberhasilan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Menurut (Supranto, 2006) kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Implikasi baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Jadi baik buruknya kualitas pelayanan perpustakaan tergantung pada perpustakaan dan pustakawan dalam menyediakan pelayanan memenuhi harapan para pemustaka secara konsisten.

Dimensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dilihat dari sudut pandang penilaian pelanggan.

Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, harus menitikberatkan pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan. (Parasuraman, 1994) mengidentifikasi lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu, (1) Bukti langsung (*tangibles*) kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan dengan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, seperti gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, pegawai dan sarana komunikasi, (2) Keandalan (*reliability*), kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, (3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, (4) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan, dan (5) Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Merujuk pendapat Parasuraman tersebut maka indikator yang digunakan untuk penelitian analisis kepuasan civitas akademika terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada adalah **bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.**

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada terdiri dari dosen dan mahasiswa, dengan jumlah populasi sebanyak 6.708 orang. Untuk menentukan sampel digunakan rumus yang dinyatakan oleh (Simamora, 2004) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel
 - N = Ukuran populasi
 - e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolerir/diinginkan, misal 10%
- Berdasarkan pada rumus tersebut diperoleh jumlah sampel penelitian 99 responden.

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan satu variabel atau variabel tunggal. Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini, 5 kriteria mengacu pada pendapat (Parasuraman, 1994) dengan lima karakteristik yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, yaitu (1) bukti langsung (*tangibles*), (2) keandalan (*reliability*), (3) daya tanggap (*responsiveness*), (4) jaminan (*assurance*), dan (5) empati (*emphaty*).

Kelima aspek tersebut akan digunakan sebagai indikator untuk menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan. Selanjutnya indikator-indikator tersebut digunakan untuk membuat pertanyaan dalam keusioner penelitian.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif. Kegiatan menganalisis data ini terdiri dari:

- a. Tahap persiapan
- b. Tahap tabulasi
- c. Pengolahan data dengan SPSS.

Sedangkan analisis data untuk nilai indeks kualitas kinerja pelayanan dengan menggunakan metode analisa *servqual*. Metode *servqual* merupakan teknik analisa yang menggambarkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan, variabel harapan digambarkan dengan nilai *performance* pelayanan sedangkan kenyataan digambarkan dengan nilai kinerja. Dari keduanya kemudian dicari kesenjangan antara keduanya, sehingga didapatkan nilai gabungan antara harapan dan kenyataan (Tjiptono, 1997). Rumusanya sebagai berikut :

Gab = nilai *performance* - nilai kinerja atau nilai harapan - nilai kenyataan

Hasil *gab*/kesenjangan tersebut ditafsirkan dengan kalimat yang bersifat kuantitatif, yaitu:

- | | |
|----------------|--------------------------|
| a. Sangat Baik | skor 0,5 sampai 0,25 |
| b. Baik | skor 0,26 sampai 0 |
| c. Cukup baik | skor -0,01 sampai -0,25 |
| d. Kurang baik | skor - 0,26 sampai -0,50 |

Hasil dan Pembahasan

Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada berdiri tahun 1946 dan semula berlokasi di Gedung Fakultas Kedokteran, komplek Ngasem, milik kesultanan Yogyakarta. Perpustakaan yang sekarang berdiri dengan megah di tengah kampus FK-KMK UGM berawal dari ruangan yang sederhana berukuran lebih 7 x 10 m² dengan jumlah koleksi buku yang sangat minim dan kapasitas ruang baca yang terbatas. Pada tahun 1974 Fakultas Kedokteran berpindah tempat ke kampus UGM di Sekip, dan perpustakaan nya menempati 2 ruangan yang terletak di lantai dua Gedung utama Fakultas Kedokteran, yang digunakan untuk ruang baca, penyimpanan buku dan majalah. Ruang tersebut sekarang digunakan untuk ruang Wakil Dekan. Jumlah staf perpustakaan sebanyak 10 orang.

Sejak tahun 1989, Perpustakaan menempati gedung sendiri dengan luas area total 768 m², gedung tingkat 2 yang semula dipergunakan sebagai gedung kuliah utama. Saat itu perpustakaan mempunyai koleksi dengan sejumlah 7.727 judul buku, 1.315 laporan penelitian, 21 judul koleksi video, 83 judul jurnal Indonesia, 198 judul jurnal asing, 37 judul slide, dan 103 judul mikrosif. Inovasi *Problem Based Learning* di FK UGM pada tahun 1992 dan keharusannya memuat Karya Tulis Ilmiah tampaknya turut berperan dalam pemanfaatan perpustakaan.

Bulan November tahun 2003 Unit Perpustakaan pindah ke gedung baru. Gedung Perpustakaan dan Gedung Radioputro dibangun di Fakultas Kedokteran sebagai bagian dari gedung-gedung lain di lingkungan UGM dengan biaya dari *Overseas Economic Cooperation Fund of Japan* (OECF). Gedung perpustakaan terdiri dari dua lantai dengan luas ruangan 2.216 m² dan didesain khusus untuk perpustakaan sehingga pembagian ruang dan penyediaan fasilitas disesuaikan untuk mendukung fungsi perpustakaan sebagai tempat yang nyaman untuk belajar mahasiswa.

Gedung ini juga sudah dilengkapi dengan jaringan akses informasi lokal maupun global, baik yang menggunakan kabel maupun nirkabel. Fasilitas akses internet nirkabel (WIFI) disediakan di lantai 1 maupun lantai 2 sehingga dapat menjangkau di sebagian besar ruang yang ada dalam gedung perpustakaan. Perpustakaan dalam memberikan pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana, seperti: fasilitas laboratorium komputer, ruang diskusi, dan *home theater* yang dapat dipergunakan sebagai ruang kelas, loker tas, foto copy, video *conference*, dengan masing-masing ruang dilengkapi dengan AC.

Berdasarkan laporan tahun 2017 Perpustakaan Fakultas Kedokteran UGM, tersedia koleksi sebanyak 17.749 judul buku cetak (26.316 eksemplar); 8.867 buku dalam format digital (*e-book*), 20.705 karya ilmiah format digital berupa skripsi, tesis, disertasi; 815 judul koleksi audio-visual (CD, DVD, video *cassette*, maupun digital video); dan 350 jurnal cetak serta 13 *database* dan journal *online* (*UpToDate*, *The BMJ*, *Nature*, *ScienceDirect*, dan sebagainya).

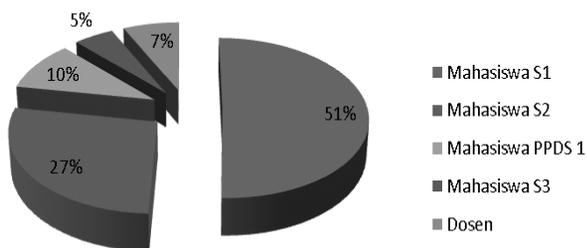
Guna mendukung pelayanan koleksi buku cetak yang lebih baik menggunakan teknologi *Radio Frequency Identification* (RFID). Penggunaan RFID untuk layanan dapat meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan. Hal ini karena saat memproses peminjaman atau pengembalian buku koleksi dapat dilakukan secara bersamaan, misalnya meminjam atau mengembalikan buku 2 eksemplar dapat diproses secara bersama dan tidak perlu satu persatu.

RFID dapat digunakan juga untuk melakukan peminjaman buku koleksi secara mandiri oleh pemustaka. Agar proses peminjaman dapat dilakukan secara mandiri dibutuhkan alat pendukung *self-loan circulation*. Layanan

peminjaman secara mandiri akan membuat pemustaka merasa nyaman. Hal ini karena peminjaman mandiri ini akan memberikan proses pembelajaran pemustaka dalam menggunakan teknologi di perpustakaan. Pada akhirnya dengan proses peminjaman secara mandiri akan mempercepat layanan di perpustakaan.

Karakteristik Responden

Penelitian ini jumlah responden ditetapkan sebanyak 99 orang, populasi terdiri dari civitas akademika Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, yang terdiri dari dosen, mahasiswa S3, mahasiswa S2, mahasiswa PPDS, dan mahasiswa S1. Berdasarkan 99 kuesioner yang disebar pada responden diperoleh data dengan sebaran seperti dalam grafik 1.



Grafik 1. Sebaran Responden

Hasil Penelitian

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 5 aspek, yaitu: (1) bukti langsung, (2) keandalan, (3) daya tanggap, (4) jaminan dan (5) empati. Berdasarkan variabel penelitian tersebut kemudian diuraikan dalam 44 item pertanyaan pada kuesioner. Guna mendapatkan gambaran kualitas pelayanan perpustakaan menggunakan nilai indeks kinerja pelayanan dengan metode analisa *servqual*, yaitu (-) menggambarkan kesenjangan kualitas pelayanan terbesar (-), sedangkan (+) kesenjangan kualitas pelayanan terkecil/tidak terjadi kesenjangan. Adapun hasil penelitian berdasarkan kuesioner yang telah diolah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Berdasarkan data penelitian diperoleh hasil bahwa kesenjangan kualitas pelayanan terbesar (-) adalah penitipan barang dilakukan dengan cepat yaitu -0,17. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut belum memuaskan pemustaka. Sedangkan kesenjangan kualitas pelayanan terkecil (+) adalah kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak yaitu 0,28. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tersebut memuaskan pemustaka.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan data penelitian *score servqual* pada tabel 1-5 tersebut selanjutnya dilakukan analisis kualitas pelayanan. Analisis ini digunakan untuk mengetahui 5 variabel dengan 44 pernyataan dalam kuesioner berdasarkan harapan dengan realita/kinerja menurut pemustaka.

1. Bukti Langsung

Tabel 1. Bukti Langsung

Pernyataan	Kepentingan	Realita Kualitas Pelayanan	Kesenjangan	Hasil
Suasana ruangan perpustakaan tenang, nyaman (tidak gaduh)	3.62	3.51	-0,11	Cukup baik
Sirkulasi udara ruangan perpustakaan nyaman (sejuk)	3.63	3.50	-0,13	Cukup baik
Sistem peminjaman dan pengembalian buku cetak dapat dilakukan secara mandiri	3.67	3.57	-0,1	Cukup baik
Kenyamanan kursi perpustakaan baik	3.56	3.63	0,07	Baik
Kenyamanan meja baca/tulis perpustakaan baik	3.53	3.55	0,02	Baik
Penerangan ruangan perpustakaan baik	3.58	3.52	-0,06	Cukup Baik
Kebersihan ruangan perpustakaan terjaga	3.63	3.56	-0,07	Cukup baik

Kebersihan buku-buku yang tersedia di perpustakaan terjaga	3.66	3.62	-0,04	Cukup baik
Kerapihan susunan buku yang ada di rak terjaga	3.57	3.62	0,05	Baik
Tersedianya keterangan/label judul buku di rak yang jelas	3.64	3.54	-0,1	Cukup baik
Pustakawan berpenampilan rapih dan sopan	3.71	3.60	-0,11	Cukup baik
Kebersihan loker untuk tas di perpustakaan terjaga	3.44	3.57	0,13	Baik
Tersedianya katalog komputer untuk menelusur buku-buku referensi	3.70	3.56	-0,14	Cukup baik
Adanya informasi Tata Tertib Perpustakaan yang jelas dan mudah dimengerti	3.47	3.64	0,17	Baik
Adanya informasi tentang buku baru yang jelas	3.55	3.54	-0,01	Cukup baik
Tersedianya bahan bacaan yang <i>up to date</i> (buku, jurnal, koran)	3.58	3.62	0,04	Baik
Perpustakaan memiliki sistem komputerisasi yang memadai (misal: bantuan komputer untuk cari buku, akses internet)	3.58	3.73	0,15	Baik
Fasilitas ruang diskusi tersedia dengan nyaman	3.57	3.71	0,14	Baik

(Sumber : Data Penelitian (2018))

Berdasarkan data penelitian pada tabel 1 menunjukkan bahwa untuk variabel bukti langsung item pernyataan tersebut menunjukkan kualitas pelayanan di perpustakaan menurut pemustaka memuaskan. Mencermati data penelitian tersebut bahwa bukti langsung yang ada di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas

Gadjah Mada menurut pemustaka memuaskan. Hal ini sesuai dengan perencanaan pembangunan perpustakaan agar mendukung proses pembelajaran di FK-KMK UGM dengan didukung luas ruangan 2.216 m² yang cukup memadai dengan pembagian ruang disesuaikan kebutuhan agar menjadi sebagai tempat yang nyaman untuk civitas akademika.

2. Keandalan

Tabel 2. Keandalan

Pernyataan	Kepentingan	Realita Kualitas Pelayanan	Kesenjangan	Hasil
Perpustakaan memberi pelayanan pada waktu yang telah dijanjikan (sebut: buka tepat jam 07.30)	3.68	3.67	-0,01	Cukup baik
Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak	3.49	3.77	0,28	Sangat baik
Perpustakaan menyediakan pelayanan fotokopi buku bacaan dengan cepat, tepat dan memuaskan	3.63	3.50	-0,13	Cukup baik
Staf perpustakaan yang bertugas selalu ada pada saat dibutuhkan	3.50	3.57	0,07	Baik
Buku-buku yang tersedia di perpustakaan lengkap	3.74	3.67	-0,07	Cukup baik
Koleksi <i>E-jurnal/database</i> di perpustakaan lengkap	3.60	3.56	-0,04	Cukup baik
<i>Access Wifi</i> di perpustakaan lancar	3.57	3.52	-0,05	Cukup baik

(Sumber: Data Penelitian (2018))

Berdasarkan data penelitian pada tabel 2 menunjukkan bahwa untuk variabel keandalan item pernyataan tersebut menurut pemustaka bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan keandalan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan

Universitas Gadjah Mada memuaskan. Hasil tersebut sejalan dengan program Perpustakaan FK-KMK UGM bahwa dalam Rencana Anggaran dan Kegiatan Tahunan (RKAT) kegiatan pengembangan koleksi baik buku cetak atau digital setiap tahun dilakukan.

3. Daya Tanggap

Tabel 3. Daya Tanggap

Pernyataan	Kepentingan	Realita Kualitas Pelayanan	Kesenjangan	Hasil
Pustakawan tepat dalam memberikan informasi	3.65	3.61	-0,04	Cukup baik
Pustakawan memberikan bantuan dengan sungguh-sungguh	3.55	3.60	0,05	Baik
Pelayanan pembuatan kartu perpustakaan dilakukan dengan cepat dan mudah	3.62	3.47	-0,15	Cukup baik
Pelayanan peminjaman buku dilakukan dengan cepat dan mudah	3.58	3.51	-0,07	Cukup baik
Pelayanan pengembalian buku dilakukan dengan cepat dan mudah	3.54	3.52	-0,02	Cukup baik
Pelayanan penitipan barang dilakukan dengan cepat	3.66	3.50	-0,16	Cukup baik
Pelayanan peminjaman kunci loker dilakukan dengan cepat	3.66	3.58	-0,08	Cukup baik
Kesediaan pustakawan memberikan bantuan dengan cepat dan segera (sebut: bantuan untuk cari buku)	3.67	3.55	-0,12	Cukup baik

(Sumber : Data Penelitian (2018))

Berdasarkan data penelitian pada tabel 3 menunjukkan bahwa untuk variabel daya tanggap item pernyataan tersebut menurut pemustaka kualitas pelayanan berkaitan dengan daya tanggap di Perpustakaan Fakultas

Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada memuaskan. Hasil tersebut sejalan dengan program perpustakaan dengan membuat tagline pelayanan dengan 3 S, yaitu Senyum, Salam dan Sapa.

4. Jaminan

Tabel 4. Jaminan

Pernyataan	Kepentingan	Realita Kualitas Pelayanan	Kesenjangan	Hasil
Keamanan identitas peminjam terlindungi	3.63	3.57	-0,06	Cukup baik
Keamanan tempat penitipan barang/loker terjamin	3.53	3.57	0,04	Baik
Pustakawan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai letak buku di rak	3.51	3.65	0,14	Baik
Pustakawan dapat bertindak tegas dalam menjalankan sanksi yang ada	3.63	3.65	0,02	Baik
Pustakawan dipercaya dapat menjaga ketenangan suasana perpustakaan (sebut: menegur pengunjung yang ribut)	3.62	3.59	-0,03	Cukup baik

(Sumber : Data Penelitian (2018))

Berdasarkan data penelitian pada tabel 4 menunjukkan bahwa untuk variabel jaminan menurut pemustaka item pernyataan kualitas pelayanan berkaitan dengan jaminan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada

memuaskan. Hasil tersebut didukung dengan tersedianya fasilitas peminjaman loker di perpustakaan. Disamping itu semua ruang yang ada di perpustakaan terpasang CCTV sehingga keamanan dapat terkontrol.

5. Empati

Tabel 5. Empati

Pernyataan	Kepentingan	Realita Kualitas Pelayanan	Kesenjangan	Hasil
Tersedia kotak kritik dan saran yang disiapkan oleh perpustakaan	3.53	3.61	0,08	Baik
Kesopanan pustakawan terhadap pemustaka/pengguna	3.60	3.53	-0,07	Cukup baik
Kepedulian petugas terhadap keluhan pemustaka/pengguna	3.60	3.66	0,06	Baik
Keramahan pustakawan terhadap pemustaka/pengguna	3.58	3.62	0,04	Baik
Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pada pemustaka/pengguna	3.67	3.62	-0,05	Cukup baik
Komunikasi pustakawan dengan pemustaka/pengguna baik	3.51	3.62	0,11	Baik

(Sumber: Data Penelitian (2018))

Berdasarkan data penelitian pada tabel 5 menunjukkan bahwa untuk variabel empati menurut pemustaka item pernyataan kualitas pelayanan berkaitan dengan empati di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada memuaskan. Hasil tersebut sejalan dengan program kegiatan yang telah dilakukan perpustakaan yaitu menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima yang diikuti oleh staff perpustakaan.

Kesimpulan

Penelitian analisis kepuasan civitas akademika terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada berdasarkan pada skor *servqual* (kualitas jasa) dapat disimpulkan bahwa kesenjangan kualitas pelayanan terbesar (-) adalah pada pernyataan penitipan barang (loker) dilakukan dengan cepat yaitu -0,17. Nilai tersebut menggambarkan bahwa kualitas

pelayanan belum memuaskan pemustaka. Kesenjangan kualitas pelayanan terkecil/tidak terjadi kesenjangan (+) adalah pada pernyataan kesesuaian penempatan buku (*shelving*) dengan label yang ada di rak yaitu 0,28 nilai tersebut menggambarkan bahwa kualitas pelayanan memuaskan pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian analisis kepuasan civitas akademika terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada, maka peneliti merekomendasikan hal sebagai berikut, (1) Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan untuk mempertahankan item-item kualitas pelayanan yang memuaskan pemustaka, (2) Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan Universitas Gadjah Mada perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang cukup memuaskan pemustaka.