

ANALISA INDEKS KEPUASAN PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TULUNGAGUNG

Budi Prasetyo

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Tulungagung

pbudi909@yahoo.com

Abstrak

Dua hal penting yang merupakan fokus dari perpustakaan modern dewasa ini yaitu kepuasan pengguna dan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja perpustakaan. Perpustakaan diharapkan mampu berperan aktif dalam menunjang kegiatan pendidikan dan pengajaran dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarkan informasi berupa bahan cetak maupun non cetak untuk pengguna (civitas akademika) sesuai dengan kebutuhannya. Layanan perpustakaan Tulungagung kepada penggunanya diukur Indeks Kepuasan Pengguna bernilai **66,4205** dengan kategori **tingkat layanan adalah baik (B)**. Hal ini berarti bahwa layanan yang selama ini diberikan oleh perpustakaan telah memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan. Unsur layanan yang paling memuaskan bagi para pengguna adalah unsur kemampuan petugas layanan (U9) dengan nilai 3,2. Unsur layanan ini telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pada perpustakaan Tulungagung. Unsur layanan yang menduduki nilai terendah adalah unsur kelengkapan koleksi(U7) dengan nilai 2,2, unsur keakuratan teknologi informasi (TI) (U6) dengan nilai 2.



Kata kunci : indeks kepuasan, perpustakaan, unsur layanan

Pendahuluan

Menyadari akan pentingnya informasi, terutama yang berkaitan dengan perencanaan, kebijaksanaan dan strategi serta operasional pembangunan dibidang

perpustakaan dan informasi, maka segala daya dan upaya ke arah menghimpun dan menyusun informasi tersebut perlu mendapatkan perhatian, terutama dalam merespon dinamika perubahan lingkungan

strategis baik yang berskala regional, nasional maupun global. Kondisi ini telah menyebabkan semakin beragam pula kebutuhan masyarakat akan berbagai data dan informasi baik yang dimiliki oleh perpustakaan maupun pusat dokumentasi dan informasi dimana seseorang dapat memperoleh informasi secara lengkap. Adanya ledakan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi dewasa ini yang ditandai dengan perubahan perilaku pengguna informasi dalam pencarian informasi juga berdampak bagi lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang penyedia jasa informasi dan perpustakaan.

Dua hal penting yang merupakan fokus dari perpustakaan modern dewasa ini yaitu kepuasan pengguna dan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kinerja perpustakaan. Perpustakaan didirikan dengan tujuan untuk digunakan dan dimanfaatkan semaksimal mungkin dalam usaha manusia untuk mengembangkan diri, meningkatkan ilmu pengetahuan dan menyejahterakan hidupnya.

Perpustakaan pada hakekatnya adalah pengelola informasi yang telah dikemas dalam berbagai bentuk media. Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi dalam beberapa dekade terakhir ini tidak bisa dihindarkan juga telah melanda perpustakaan. Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan dewasa ini tidak hanya terbatas pada otomasi pekerjaan rutin perpustakaan seperti pengolahan, penelusuran dan sirkulasi koleksi tetapi juga pada penyediaan dan sumber belajar secara *on-line* dalam berbagai macam bentuk media, penelusuran dan pengunduhan informasi *digital* lintas perpustakaan secara cepat dan akurat, serta pemanfaatan jaringan internet untuk pengolahan informasi dalam rangka penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Perpustakaan diharapkan mampu berperan aktif dalam menunjang kegiatan pendidikan dan pengajaran dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi berupa bahan cetak maupun non cetak untuk

pengguna (*civitas akademika*) sesuai dengan kebutuhannya. Keempat tugas tersebut dilaksanakan dengan tata cara, administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan.

Perpustakaan memiliki tujuan yaitu memberikan layanan yang terbaik bagi para penggunanya. Tujuan tersebut dicapai dengan memberikan 4 jenis layanan perpustakaan antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan administrasi dan layanan pendidikan pengguna. Perpustakaan menyediakan 4 layanan yang di dalamnya terkandung lima faktor kepuasan pengguna. Besarnya tingkat kepuasan pengguna atas 4 layanan yang telah diberikan diukur dengan menggunakan instrumen Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) yang memuat 14 unsur layanan. Hasil pengukuran selanjutnya dianalisis dan memberikan konklusi akan tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan.

Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan adalah 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.(Sulistyo-Basuki;1991:3)

Dalam pengelolaan perpustakaan terdapat berbagai macam unsur yang terlibat di dalamnya, antara lain sumber daya manusia dalam hal ini pustakawan, pengguna, sarana-prasarana, berbagai fasilitas pendukung dan yang terpenting adalah koleksi yang disusun berdasarkan sistem tertentu. Sebuah perpustakaan dikelola oleh petugas-petugas yang telah dipersiapkan dengan dibekali kemampuan, ilmu pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang bertugas melayani pengguna perpustakaan.

Pada hakikatnya perpustakaan bersifat universal, artinya : (Sutarno; 2006: 13)

(1). Ada di mana-mana, baik di negara-negara maju, dan di negara sedang berkembang, di masyarakat (umum), sekolah, perguruan tinggi, maupun di kantor

pemerintah dan swasta, di kota dan di desa.

- (2). Tugas, fungsi, dan kegiatan pokoknya sama, yaitu menghimpun dan mengumpulkan (*to collect*), mengolah, memelihara, merawat, melestarikan (*to preserve*), dan mengemas, menyajikan dan memberdayakan, serta memanfaatkan dan melayani kepada pengguna (*to make available*).
- (3). Sifatnya informatif, edukatif, rekreatif (terutama perpustakaan umum), dan penelitian, serta pengembangan ilmu pengetahuan.

Layanan Pengguna Perpustakaan

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani. Layanan pengguna merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.(Rahayuningsih;2007:85)

Kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna

perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan berlangsung. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan

Dalam perannya menyediakan dan melayani segala informasi, perpustakaan menghadapi berbagai kategori informasi atau produk yang dihasilkan untuk dilayanan kepada pengguna perpustakaan. Dari uraian mengenai layanan dan pengguna diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan pengguna adalah kegiatan melayani koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan kepada pengguna perpustakaan.(Rahayuningsih;2007:86)

Prinsip-prinsip Layanan Perpustakaan

Pada dasarnya suatu layanan memiliki prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan. Prinsip-prinsip layanan itu antara lain :

- a. Sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani
- b. Diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah, dan sederhana

c. Diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai/penerima layanan

Jenis-jenis Layanan Pengguna Perpustakaan

Layanan pengguna perpustakaan dapat dipisahkan menjadi 3 yaitu jasa layanan inti, jasa layanan pelengkap dan layanan pendidikan pengguna

Jasa Layanan Inti Perpustakaan

Jasa layanan inti perpustakaan meliputi layanan sirkulasi dan layanan referensi.

Pertama, layanan sirkulasi, layanan sirkulasi meliputi peminjaman, pengembalian dan perpanjangan bahan pustaka. Layanan sirkulasi merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Namun layanan sirkulasi perpustakaan tidak hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Hal ini dikarenakan

bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas administrasi perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam.

Kedua, layanan referensi, layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan salah satu kegiatan yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. (Rahayuningsih; 2007:103)

Ketiga, layanan pelengkap perpustakaan, layanan pelengkap antara lain adalah : (Septiyantono;2003:203)

1. Informasi, misalnya tentang arah loket peminjaman, jam buka perpustakaan, kondisi statistik koleksi perpustakaan, denda, pembayaran bebas pustaka dan sebagainya.

2. Konsultasi, misalnya pemberian saran atau konsultasi penelusuran informasi, konsultasi manajemen perpustakaan dan sebagainya.
3. *Order taking*, yang meliputi aplikasi atau pendaftaran keanggotaan pada jasa layanan perpustakaan.
4. *Hospitally*, yaitu penyambutan : bagaimana dengan kondisi toilet dan kamar mandinya, fasilitas tempat koran dan majalah serta informasi yang lain seperti keamanan di perpustakaan.
5. *Caretaking*, yaitu perhatian dan perlindungan barang milik pengguna perpustakaan yang dibawa (motor, titipan tas, dan barang berharga), dan kebersihan ruangan.
6. *Exceptions*, yang meliputi permintaan khusus sebelum menyampaikan produk jasa, mengenai komplain, saran dan pujian pengguna, pemecahan masalah, dan kesulitan-kesulitan yang timbul berkaitan dengan masalah staf perpustakaan.
7. *Biling*, yaitu laporan rekening periodik atau laporan keuangan secara berkala dan

teratur sehingga laporan keuangan menjadi transparan.

8. Pembayaran, yaitu menyangkut masalah pembayaran yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan, control, serta verifikasi.

Keempat, layanan Pendidikan Pengguna, layanan pendidikan pengguna adalah kegiatan yang dirancang untuk mendidik pengguna agar mengetahui sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan, mendidik pengguna dalam memanfaatkan sumber-sumber informasi secara tepat dan cepat, serta mendidik pengguna perpustakaan untuk menjadi pengguna yang tertib dan bertanggung jawab. (Rahayuningsih; 2007: 123)

Karakteristik Layanan Pengguna Perpustakaan

Sesuai dengan sifatnya sebagai usaha layanan, perpustakaan juga dibatasi oleh empat karakteristik khusus, antara lain : (Septiyantono;2003:215)

1. *Intangibility*, yaitu layanan bersifat tidak berwujud sehingga tidak dirasakan. Namun konsumen menemukan tanda yang memastikan bahwa layanan tersebut memiliki kualitas yang baik.
2. *Inseparability*, yaitu layanan perpustakaan yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan sehingga interaksi antara produsen (pegawai perpustakaan) dan konsumen (pengguna perpustakaan) memainkan peran paling penting dalam menghasilkan kualitas layanan yang baik.
3. *Variability*, yaitu kualitas layanan yang diberikan oleh seseorang berbeda dengan yang diberikan oleh orang lain. Yang perlu ditekankan adalah membuat sistem pemantauan melalui penyediaan formulir serta kotak saran dan komputer, mengadakan penelitian konsumen secara berkala dan sebagainya.
4. *Perishability*, yaitu layanan tidak dapat disimpan untuk digunakan apabila diperlukan. Kadang-kadang tidak dapat dihindari situasi ketika banyak pengunjung, sementara itu pegawai masih

sibuk. Dalam kasus seperti ini, layanan seperti hotline sungguh sangat diperlukan.

Sistem Layanan Pengguna Perpustakaan

Pertama, sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan. Pada sistem ini, koleksi harus disusun dengan suatu cara yang dapat memudahkan pengguna mencari dan menemukan koleksi yang diinginkan.

a. Keuntungan dari sistem ini adalah :

- 1). Menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam karena pengguna bisa langsung mengambil sendiri di rak.
- 2). Memberikan kepuasan kepada pengguna karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung di jajaran koleksi.
- 3). Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari.

4). Mengurangi kemungkinan terjadinya salah faham antara pengguna dan petugas.

b. *Kerugian dari sistem ini adalah :*

- 1).Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang salah letak.
- 2).Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang.
- 3).Memerlukan ruangan yang relatif lebih luas untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi.
- 4).Susunan koleksi di rak menjadi mudah rusak.

Kedua, Sistem tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pengguna mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Pengguna bisa memilih koleksi melalui katalog dan selanjutnya petugas perpustakaan yang mengambilkan. Keuntungan dari sistem ini adalah :

- 1). Memungkinkan susunan rak dipersempit antara satu dengan yang lainnya, sehingga

menghemat ruang untuk menyimpan koleksi.

- 2). Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas.
- 3). Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.

Adapun kerugian dari sistem ini adalah ;

- 1).Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman;
- 2).Prosedur peminjaman tidak bisa cepat karena harus menunggu giliran dilayani bila antrian panjang;
- 3).Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam;
- 4).Peminjam sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki.

Kualitas Layanan

Meskipun tidak ada definisi mengenai kualitas yang diterima secara universal, tetapi terdapat beberapa persamaan

dalam elemen-elemennya, yaitu sebagai berikut : (Nasution; 2004:3)

- a. Kualitas mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan/konsumen
- b. Kualitas mencakup produk, tenaga kerja, proses, dan lingkungan
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Layanan Prima

Sebagai salah satu penyedia jasa layanan prima, perpustakaan dipengaruhi oleh situasi yang kompetitif. Model pelayanan *service quality*-pun berusaha mempersempit kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima oleh pengguna perpustakaan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan terdiri atas dua aspek yaitu sebagai berikut: (Septiantono; 2007: 215)

1. *Functional quality*, artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber

informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus-menerus dan terbaru.

2. *Technical quality*, artinya perpustakaan perlu memiliki sumber daya manusia dengan kualifikasi yang baik, mengaplikasikan ke akses teknologi informasi yang relevan, dan menunjukkan sikap melayani serta terampil melakukannya.

Layanan yang berkualitas seharusnya tidak berhenti setelah pengunjung meninggalkan perpustakaan dan bukan hanya sekedar menjadi alat terapi, tetapi sudah harus menjadi *way of live* dari setiap individu. adapun perilaku sumber daya manusia dalam membangun perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan dapat diarahkan dari beberapa perilaku sumber daya manusia yang mengarah pada *excellent service* yang diharapkan dapat memuaskan pengguna. Pelayanan perpustakaan sebagai suatu sistem menekankan pada peran perpustakaan untuk selalu mengintegrasikan seluruh upaya pelayanan yang ditujukan hanya untuk kepentingan pengguna

perpustakaan. Penyediaan jasa dan produk perpustakaan juga harus berangkat dari anggapan bahwa pengguna perpustakaan adalah konsumen dari segala produk yang dihasilkan.

Sobyek dan Obyek dan Lokasi Penelitian

Subyek penelitian ini adalah tingkat kepuasan 150 orang mahasiswa pria dan wanita atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan di Universitas Tulungagung.

Perpustakaan Universitas Tulungagung merupakan perpustakaan yang berada di areal kampus Universitas Tulungagung dan melayani civitas akademika dalam hal pemberian informasi dan sirkulasi serta peminjaman buku.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *simple random sampling* (pengambilan sampel acak sederhana). Teknik pengambilan sampel acak digunakan dengan pertimbangan bahwa setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi sampel.

Dalam penelitian ini penggalan data dilakukan dengan mengedarkan kuesioner yang

dibagikan untuk diisi oleh responden. Kuesioner yang dibagikan kepada responden di dalamnya mencakup 14 butir pertanyaan dengan kalimat-kalimat pernyataan di mana responden diminta memberikan tanggapan dengan memberikan tanda silang (X) pada beberapa pilihan yang tersedia. Secara umum kuesioner yang dibagikan kepada responden dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Bagian Kesatu, yaitu digunakan untuk merekam data pribadi dari responden dan juga digunakan sebagai analisa statistik deskriptif.
2. Bagian Kedua, yaitu digunakan untuk mengetahui respon dari responden berkaitan dengan obyek yang diteliti melalui item-item pertanyaan yang relevan dan digunakan sebagai data input untuk pemetaan persepsi.

Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis skoring dari tanggapan responden dengan menggunakan pendekatan *attitude scales*, di mana alat pengukuran ini digunakan untuk mengukur tanggapan pengguna terhadap 14 unsur

layanan. Teknik skala yang digunakan adalah Skala Linker, di mana skala ini digunakan untuk menggambarkan persepsi pengguna perpustakaan. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur layanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas layanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

1. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1;
2. Kurang baik diberi nilai persepsi 2;
3. Baik diberi nilai persepsi 3;
4. Sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Alat analisa yang digunakan adalah analisa kuantitatif. Berdasarkan alat analisa kuantitatif, maka nilai kepuasan layanan publik dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur layanan. Dalam penghitungan tingkat kepuasan layanan publik terhadap 14 unsur layanan yang dikaji, setiap unsur layanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsure}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai kepuasan layanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKP} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Keterangan: IKP adalah Indeks Kepuasan Pengguna

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKP yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

IKP Unit Pelayanan X 25

Selanjutnya hasil akhir dari IKP dirujuk ke tabel untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan publik sebagai berikut :

NP	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Indeks Kepuasan Pengguna

Hasil dan Pembahasan

No .	Unsur Layanan	Simbol	Nilai
1	Prosedur pelayanan	U1	2,82
2	Kelengkapan jenis layanan	U2	2,70
3	Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani	U3	2,72
4	Kelengkapan fasilitas perpustakaan	U4	2,50
5	Kesesuaian koleksi	U5	2,68
6	Keakuratan teknologi informasi (TI)	U6	2,0
7	Kelengkapan koleksi	U7	2,2
8	Tanggungjawab petugas layanan	U8	2,9
9	Kemampuan petugas layanan	U9	3,2
10	Kemudahan menemukan bahan pustaka	U10	2,8
11	Kenyamanan lingkungan	U11	2,78
12	Keamanan pelayanan	U12	2,82
13	Kemudahan mendapat informasi tentang layanan	U13	2,60
14	Ketepatan jadwal layanan	U14	2,70
	Total nilai layanan	-	37,42
	NILAI IKP		2,6582
	Indeks Kepuasan Pengguna Perpustakaan	-	66,4205

Tabel Nilai Unsur Layanan Perpustakaan

Jumlah nilai dari setiap layanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur layanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap layanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur layanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,071, maka nilai indeks

kepuasan pengguna dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(2,82 \times 0,071) + (2,7 \times 0,071) + (2,72 \times 0,071) + (2,5 \times 0,071) + (2,68 \times 0,071) + (2,0 \times 0,071) + (2,2 \times 0,071) + (2,9 \times 0,071) + (3,2 \times 0,071) + (2,8 \times 0,071) + (2,78 \times 0,071) + (2,82 \times 0,071) + (2,60 \times 0,071) + (2,70 \times 0,071) = (37,42 \times 0,071) = 2,6582$$

Berdasarkan data pada Tabel diatas maka nilai indeks kepuasan pengguna dapat dihitung hasilnya sebagai berikut :

$$1.N \text{ IKP dikonversi} = N \text{ Indeks} \times N \text{ Dasar} \\ = 2,6582 \times 25 = \mathbf{66,4205}$$

2.Mutu pelayanan Baik (B) berada pada nilai interval IKP kisaran antara 2,51 – 3,25

3.Kinerja unit pelayanan adalah Baik (B) berada pada nilai interval konversi IKP kisaran antara 62,51 – 81,25

Dengan melihat data pada tabel berikut kita dapat mengetahui unsur-unsur layanan yang menduduki peringkat 1 sampai dengan 14 dan dapat dilihat unsur mana saja yang mempunyai nilai tertinggi atau terendah.

Tabel : Nilai Unsur Layanan Perpustakaan

Tulungagung Berdasarkan Ranking

No.	UNSUR LAYANAN	SIMBOL	NILAI
1	Kemampuan petugas layanan	U 9	3,2
2	Tanggungjawab petugas layanan	U 8	2,9
3	Prosedur pelayanan	U 1	2,82
4	Keamanan pelayanan	U 12	2,82
5	Kemudahan menemukan bahan pustaka	U 10	2,8
6	Kenyamanan lingkungan	U 11	2,78
7	Kejelasan dan kepastian petugas	U 3	2,72
8	Ketepatan jadwal layanan	U 14	2,70
9	Kelengkapan jenis layanan	U 9	2,70
10	Kesesuaian koleksi	U 5	2,68
11	Kemudahan mendapat inf.	U 11	2,60
12	Kelengkapan fasilitas perpus.	U 4	2,50
13	Kelengkapan koleksi	U 7	2,2
14	Keakuratan (TI)	U 6	2,0

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

1. Layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan Tulungagung kepada penggunanya yang diukur melalui Indeks Kepuasan Pengguna bernilai **66,4205** dengan kategori **tingkat layanan adalah baik (B)**. Hal ini berarti bahwa layanan yang selama ini diberikan oleh perpustakaan telah memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan.
2. Unsur layanan yang paling memuaskan bagi para pengguna adalah unsur kemampuan petugas layanan (U9) dengan

nilai 3,2. Unsur layanan ini telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pada perpustakaan Tulungagung.

3. Unsur layanan yang menduduki nilai terendah adalah unsur kelengkapan koleksi(U7) dengan nilai 2,2, unsur keakuratan teknologi informasi (TI) (U6) dengan nilai 2.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka diajukan saran, kondisi yang sudah baik dipertahankan, lebih baik lagi kalau mampu ditingkatkan, terhadap 2 variabel terendah yaitu kelengkapan koleksi dan keakuratan teknologi informasi perlu dilakukan penambahan jumlah buku baik dari sisi judul maupun eksemplarnya, perlunya dilakukan layanan IT. Hal ini berguna untuk memudahkan layanan kepada pengguna.

Daftar Pustaka

- Bagyo, Yupo, 2003, *Statistika: Untuk Penelitian Ekonomi dan Sosial*, Penerbit Bayumedia Publishing,sl
- Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Cetakan Kedua, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta
- Bungin, M. Burhan, Prof. Dr. H. S.Sos. M.Si., 2005, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Cetakan Ketiga, Penerbit Kencana, Jakarta
- Irianto, Agus, Prof. Dr. H., 2004, *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Cetakan Keempat, Kencana, Jakarta.
- Prasetyo, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul, 2005, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Cetakan Keempat, Penerbit RajaGrafindo Persada, Jakarta
- Rahayuningsih, F, 2007, *Pengelolaan Perpustakaan*, Edisi Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta
- Riduwan.Drs.M.B.A. dan Akdon, Prof. Dr. M.Pd.,2005, *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*, Cetakan Kedua, Penerbit Alfabeta, Bandung
- Septiyantono, Tri, 2007, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Penerbit Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, Yogyakarta
- Soeatminah, 1992, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, Cetakan Kedua, Penerbit Kanisius, Yogyakarta
- Sukardi, Prof. Ph.D., 2003, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Praktiknya*, Cetakan Ketiga, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta
- Sulistyo-Basuki, 1991, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Penerbit Gramedia Pustaka, Jakarta
- Sumardji, P, Drs., 1988, *Perpustakaan: Organisasi dan Tatakerjanya*, Cetakan Kelima, Penerbit Kanisius, Yogyakarta
- Sutarno NS, 2006, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Penerbit Sagung Seto, Jakarta.
- Sutopo, Drs. MPA., 2006, *Pelayanan Prima: Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III*, Edisi III, Penerbit Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.