

KUALITAS PELAYANAN UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN

Fahruraji, Asmu'i, Bachruddin Ali Akhmad, Muhammad Riduansyah Syafari
fahruraji@ulm.ac.id, asmoei.fisip@gmail.com, bachruddin_aliakhmad@ulm.ac.id,
riduansyah.publik.fisip@ulm.ac.id

Program Studi Magister Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat,
Jl. Brigjend H.Hasan Basry, Banjarmasin Telp./Fax.(0511) 3307718

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan faktor apa saja yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Informan yang dipilih adalah pemustaka atau mahasiswa. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya dideskripsikan dan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif yang memberikan gambaran mengenai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dapat dikatakan berkualitas, hal ini terlihat dari indikator : Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (empati). Kendala yang dihadapi yaitu faktor Kurangnya Koleksi Buku, Fasilitas Sarana dan Prasarana, Sumber Daya Manusia, Keterbatasan Anggaran.

Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin diharapkan dapat mengadakan koleksi buku, fasilitas sarana prasarana, menambah jumlah tenaga teknis perpustakaan, dan melakukan skala prioritas dalam hal anggaran.

KataKunci : Pelayanan, Kualitas Pelayanan

SERVICE QUALITY OF THE UNIVERSITY LIBRARY TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN

ABSTRACT

This research is conducted in order to analyze and to give a description about the service Quality of the University Library Technical Implementation Unit Lambung Mangkurat Banjarmasin and the understand any obstacle which interferes the Service Quality of the University Library Technical Implementation Unit Lambung Mangkurat Banjarmasin

Qualitative approach is used with qualitative descriptive research type. The informan selected were the library student. The data used in this research were the primary data directly gained from the informan and the secondary data were gained indirectly. The technique of collected the data was done

by the interviews, observation and documentation. The collected data will be described and analyzed by a descriptive analysis technique which give the description about the University Library Technical Implementation Unit Lambung Mangkurat Banjarmasin.

The result of the research showed that the University Library Technical Implementation Unit Lambung Mangkurat Banjarmasin can be said to be in acceptably good quality. This result can be seen from the indicators: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. The obstacles found in this research were lack of book collection provided in the library the lack of facilities, the lack of human resources and the lack budget limitations.

This research recommends to the University Library Technical Implementation Unit Lambung Mangkurat Banjarmasin expected to hold a collection of books, facilities and infrastructure facilities, add library technical staff, carry out budget priority scales.

Keywords: Services, Service Quality

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada instansi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Mulyadi, 2016).

Filsafat ilmu merupakan telaahan secara filsafat yang ingin menjawab beberapa pertanyaan mengenai hakikat ilmu (Suriasumantri, 2007)

Perkembangan dunia informasi saat ini sangat cepat, berbagai informasi beredar luas di masyarakat, kebutuhan informasi juga mengalami peningkatan yang signifikan, perpustakaan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi publik harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat.

Konsep pemasaran adalah suatu falsafah manajemen dalam bidang pemasaran yang berorientasi kepada kebutuhan dan keinginan konsumen dengan didukung oleh kegiatan pemasaran terpadu yang diarahkan untuk memberikan kepuasan konsumen sebagai kunci keberhasilan organisasi dalam usahanya mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Assauri, 2011)

Perpustakaan perguruan tinggi menurut (Perpustakaan Perguruan Tinggi Buku Pedoman, 2004) merupakan unsur penunjang lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tingginya.

Adapun tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah : mengembangkan koleksi, mengolah bahan perpustakaan, merawat bahan perpustakaan, memberi layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan.

Aspek Organisasional yang mencakup permasalahan tata kehidupan perguruan tinggi sebagai sebuah masyarakat pengguna jasa perpustakaan, persoalan pengaturan sumber daya informasi dan pengelolaan sumber daya manusia dalam konteks manajemen perpustakaan secara keseluruhan (Pendit, 2007).

Perpustakaan pada perguruan tinggi merupakan institusi yang dibangun dalam rangka memenuhi kebutuhan civitas akademika terhadap informasi, data, teori-teori, bahan-bahan pelajaran dan hasil-hasil penelitian (Perpustakaan Perguruan Tinggi Buku Pedoman, 2004)

Berbagai cara telah dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam menjalankan tugasnya antara lain memberikan pelayanan kepada pemustaka yang membutuhkan jasa perpustakaan seperti: pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, pelayanan multimedia, pelayanan jasa informasi, pelayanan bimbingan pemustaka, pelayanan silang layan.

Berdasarkan data laporan jumlah pengunjung yang datang langsung ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

selama kurun waktu Januari 2017 sampai dengan Desember 2017 dapat dikatakan masih kurang. Hal ini bisa dilihat dari data yang dihimpun langsung oleh peneliti di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yaitu total jumlah pengunjung Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin pada tahun 2017 sebanyak 51.580 orang/tahun dari jumlah mahasiswa aktif : 22.328 Orang pada tahun yang bersangkutan.

Menurut (Perpustakaan Perguruan Tinggi Buku Pedoman, 2004). Indikator Evaluasi kunjungan ke perpustakaan per kapita merupakan rasio jumlah kunjungan pengguna ke perpustakaan selama satu tahun terhadap populasi civitas akademika pada tahun yang bersangkutan.

Jadi total jumlah pengunjung Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin pada tahun 2017 sebanyak 51.580 orang/tahun dari jumlah mahasiswa aktif : 22.328 Orang pada tahun yang bersangkutan. Melihat ratio data diatas dapat disimpulkan bahwa dalam tahun 2017, kalau kita hitung rata-rata dari jumlah mahasiswa pada januari sampai dengan desember 2017 sebanyak 51.580 dibagi 22.328 hasilnya 2,31. Jadi satu orang mahasiswa Universitas Lambung Mangkurat rata-rata hanya dua sampai tiga kali pertahun dia berkunjung ke Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Mengamati fenomena yang terjadi dengan latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut tentang Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dari prespektif kunjungan perpustakaan dengan kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang ada di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin berdasarkan dimensi pelayanan.

Penelitian ini untuk mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin didasarkan pada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu : Tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), emphaty (empati) (Rahayuningsih, 2015).

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan yang menjadi fokus permasalahan adalah :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin?
2. Faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah

1. Untuk mengetahui dimensi apa saja yang dirasa kurang terhadap kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Dari segi keilmuan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang dipelajari, sehingga akan berguna dalam pengembangan pemahaman, penalaran, dan pengalaman penulis, juga berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu sosial, khususnya ilmu

administrasi publik, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut dalam penelitian-penelitian berikutnya.

2. Dari aspek praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pihak-pihak yang berkepentingan untuk mengambil keputusan serupa dalam permasalahan kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sehingga bisa digunakan untuk memperbaiki layanan perpustakaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Dari penelitian-penelitian terdahulu, kajian-kajian terhadap pelaksanaan kualitas pelayanan perpustakaan telah banyak dilakukan dengan berbagai sudut pandang dan fokus perhatian dan pendekatan penelitian menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Eko Hasto Nugroho (2008) Mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta, dengan judul Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta (Nugroho, 2008)
2. Penelitian yang dilakukan oleh Munzir, SE (2017). Mahasiswa Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Program Magister Manajemen Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Libqual+TM Terhadap Kepuasan Pemustaka (Munzir, 2017)
3. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Putri Anggun Wandita (2017). Mahasiswi Pasca Sarjana Ilmu Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Banjarmasin (Wandita, 2017)
4. Penelitian yang dilakukan oleh Arya Yunanta (2015), Mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

Yogyakarta, dengan judul Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan (Yunanta, 2015)

5. Penelitian yang dilakukan oleh Akhmad Kertapati (2014), Mahasiswa Pasca Sarjana Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, dengan judul Kinerja Pelayanan Pada Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangkaraya (Kartapati, 2014)

Konsep Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Menurut (Kotler : 1997) dalam Rahayuningtyas merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap layanan yang diterima (perceived service) dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service) (Rahayuningsih, 2015)

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 2014)

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (arditya, 2011)

Sebuah perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu pertama mengumpulkan (to collect), kedua melestarikan, memelihara, dan merawat seluruh koleksi perpustakaan (to preserve), dan ketiga menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (to make available) seluruh koleksi yang dihimpun

diperpustakaan untuk dipergunakan pemakainnya (Sutarno, 2006)

Parasuraman et al, yang dikutip oleh (Tjiptono Fandy, 2000). ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan adalah :

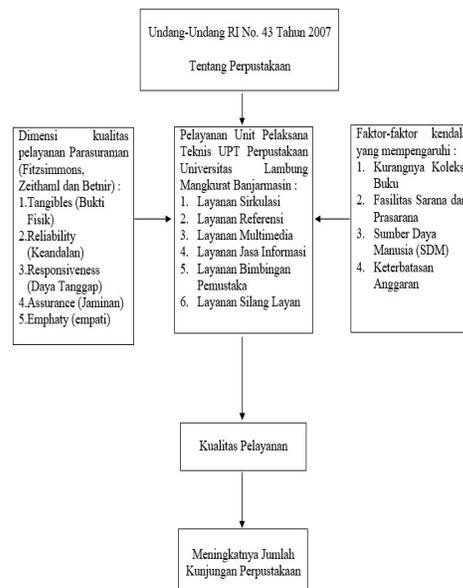
1. Tangibles (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Menurut Lovelock, Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.
2. Reliability (Keandalan); merupakan pemberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan benar Menurut Lovelock, Reliability (keandalan) adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten.
3. Responsiveness (daya tanggap); yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Daya tanggap untuk mampu, menyediakan pelayanan secara cepat, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sebagai organisasi pelayanan publik dituntut menyediakan pelayanan cepat, tepat waktu, dan berkelanjutan.
4. Assurance (jaminan); yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan. Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan yang juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

5. Emphaty (empati); yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen, berarti bahwa perusahaan/instansi pemerintah memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.

Konsep dan dimensi yang dikemukakan oleh para ahli di atas pada awalnya banyak dipakai oleh dunia swasta. Namun dalam perkembangannya, banyak negara di belahan dunia ini yang menggunakan konsep di atas sebagai unsur dan bagian dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu negara yang menggunakan sebagai konsep atau indikator dimensi tersebut adalah Indonesia.

Kerangka Pemikiran

(Undang-Undang Republik Indonesia, 2007) Berdasarkan landasan teori dan permasalahan yang diangkat, kerangka konseptual dari penelitian ini dapat digambarkan dalam skema Undang-Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007, tentang perpustakaan berikut:



METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metodologi penelitian kualitatif dilakukan dalam situasi yang wajar (natural setting) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. (Usman, 2003)

Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang dilakukan merupakan tipe penelitian deskriptif yang dalam penyajian datanya memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin beralamat Jalan Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin.

Informan dan Subyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, namun selanjutnya setelah focus penelitian menjadi jelas, maka akan dikembangkan instrument penelitian sederhana, yang diharapkan dapat melengkapi data dan membandingkan data yang telah ditemukan melalui observasi dan wawancara. Peneliti akan terjun kelapangan sendiri, baik pada grand tour question, tahap focused and selection, melakukan pengumpulan data, analisis dan membuat kesimpulan (Sugiyono, 2003).

Dalam pelaksanaan pengamatan terlibat, peneliti harus memupuk terlebih dahulu hubungan baik dan mendalam dengan informan (Bungin, 2013)

Adapun yang menjadi informan di dalam penelitian yaitu Koordinator Pelayanan 1 orang, karyawan/karyawati perpustakaan 4 orang, dan 7 orang mahasiswa/mahasiswi Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data : data kualitatif data kuantitatif

Sumber Data

Data Primer dalam penelitian ini sumber data primer berasal dari hasil data yang dikumpulkan dan diperoleh dari observasi atau pengamatan dan wawancara langsung dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Data Sekunder dalam penelitian ini sumber data sekunder diperoleh melalui kajian kepustakaan, dan dokumen dimana data ini diperoleh dari berbagai text book, jurnal, hasil penelitian terdahulu dan catatan-catatan tertulis dari para ahli serta laporan tahunan, publikasi, dan arsip-arsip Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin

Teknik Analisis Data

Aktivitas dalam analisis data tersebut adalah: Pengumpulan data (Data collection), Reduksi data (Data reduction), Penyajian data (Data display), dan Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (Conclusion Drawing/Verifications).

HASIL PENELITIAN

Dari hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan Unit pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam memberikan pelayanan perpustakaan sudah baik, ini dibuktikan dengan memberikan kemudahan dalam penelusuran informasi yang diinginkan oleh pemustaka, salah satunya yaitu kerjasama silang layan yang merupakan pemberian jasa perpustakaan dan informasi yang diberikan oleh sebuah perpustakaan kepada perpustakaan lain. Silang layan mencakup pemberian jasa antara dua perpustakaan atau lebih; jasa ini dapat berupa membantu penelusuran, pencarian materi perpustakaan, menyediakan fasilitas untuk anggota perpustakaan lain, elektronik mapun digital.

Adapun faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, ruangan Jasa informasi yaitu :Tenaga Teknis atau Sumber Daya Manusia.

Dari hasil observasi dan wawancara penelitian dilapangan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, peneliti melihat bahwa salah satu faktor penghambat dalam kualitas pelayanan adalah belum adanya pegawai negeri sipil perpustakaan yang memiliki tenaga ahli di bidang teknis mengenai teknologi komputerisasi yang mana selama ini pustakawan yang merangkap tugas sebagai tenaga komputer padahal perkembangan dan kemajuan informasi sangat cepat ini harus diimbangi dengan peningkatan program-program terbaru dalam bidang informasi perpustakaan sehingga perpustakaan nantinya tidak ditinggalkan oleh pengguna atau pemustakanya.

Faktor lain yang mempengaruhi kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin, Jasa silang layan yaitu : Terbatasnya anggaran.

Peran penting anggaran dalam organisasi sektor publik berasal dari kegunaannya dalam menentukan estimasi pendapatan atau jumlah tagihan atau jasa yang diberikan (Noordiawan; 2006). Sebagai suatu organisasi, perpustakaan juga memerlukan dana, jumlah dana yang diperlukan harus disediakan agar perpustakaan mampu menunjang kurikulum, pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat perguruan tinggi dengan baik. Tidak ada rumus yang umum untuk menentukan berapa dana yang harus dialokasikan untuk perpustakaan, tetapi jumlah yang disarankan adalah 5% dari seluruh anggaran perguruan tinggi.

Dengan terbatasnya anggaran tersebut, tidak heran jika penyelenggaraan dan peningkatan kualitas pelayanan Unit Pelaksana

Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga hal ini memberikan dampak pada penurunan tingkat kunjungan pemustaka ke perpustakaan.

PEMBAHASAN

Dalam pembahasan penelitian ini untuk mengetahui gambaran umum kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin didasarkan pada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

Tangibles (Bukti fisik): Gedung perkantoran atau gedung perpustakaan yang cukup luas kurang lebih yaitu 5000 m² yang terdiri dari 3 (tiga) lantai,yang sesuai dengan kriteria perpustakaan perguruan tinggi, fasilitas sarana prasarana gedung perpustakaan sudah cukup baik, meskipun ada beberapa ruangan yang perlu ditambah atau diganti karena usianya sudah lama. Kemudian tempat parkir yang luas mudad memarkir kendaraan, dan lokasinya berdekatan dengan gedung, sehingga pemustaka atau mahasiswa merasa bahwa gedung perpustakaan sudah baik dan nyaman.

Kondisi kebersihan Gedung dan lingkungan sekitar perpustakaan juga mereka berpendapat cukup bersih dan nyaman karena tidak ada sampah yang terlihat.

Kualitas layanan yang ditandai dengan adanya sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang perpustakaan yaitu pustakawan, walaupun jumlahnya tidak seimbang dengan jumlah pemustaka yang dilayani.

Kegiatan pemberian pelayanan kepada pemustaka, sebagai bentuk pendekatan dengan pemustaka sehingga dengan hubungan kemitraan yang terjalin, diharapkan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka dapat sesuai dengan kebutuhan dan meningkatkan pelayanan serta meningkatkan jumlah pemustaka dalam memanfaatkan pelayanan perpustakaan.

Reliability (Keandalan): merupakan pemberian pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan benar, kemampuan dan kepandaian dari pegawai atau petugas Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin untuk menyediakan layanan yang cepat, tepat, akurat dan benar.

Tumbuh dan berkembangnya perpustakaan ditentukan oleh adanya minat pemustaka dalam menggunakan dan memanfaatkan perpustakaan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 Bab III Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang meliputi kompetensi petugas pemberi pelayanan publik yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan publik harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 2014)

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin melaksanakan kegiatan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Bentuk sosialisasi secara langsung yang dilaksanakan yaitu dengan mengadakan bimbingan pemakai, kegiatan bimbingan pemakai tersebut dikemas pada saat mahasiswa baru mengikuti orientasi kampus.

Responsiveness (daya tanggap): yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat. Daya tanggap untuk mampu menyediakan pelayanan secara cepat. Layanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin sebagai organisasi pelayanan publik dituntut menyediakan pelayanan cepat, tepat waktu, dan berkelanjutan. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan

kebutuhan dan keinginan pemustaka maka diperlukan suatu komitmen di setiap kinerjanya, berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada pemustakanya dengan kemudahan prosedur, waktu yang singkat dan tanpa dipungut biaya dalam pelayanan.

Dalam melaksanakan pelayanan keanggotaan baru perpustakaan tanpa dipungut biaya dan proses yang mudah dimana setiap anggota baru pemustaka atau mahasiswa baru secara otomatis sudah menjadi anggota perpustakaan dengan menggunakan kartu mahasiswa yang sekaligus juga menjadi kartu anggota perpustakaan, dalam waktu yang singkat dan yang menjadi syarat-syarat menjadi anggota baru perpustakaan tidak menyulitkan pemustaka atau mahasiswa.

Assurance (jaminan); yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan dan perpustakaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pemustakannya. Jaminan yang juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pemustaka.

Program kegiatan peningkatan kompetensi sumber daya manusia diselenggarakan dengan mengikutsertakan pegawai atau petugas perpustakaan dalam kegiatan Pendidikan dan pelatihan, workshop, seminar-seminar dan bimbingan di bidang perpustakaan baik di daerah maupun nasional, sehingga nantinya diharapkan untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi pegawai maupun petugas perpustakaan dalam bidang perpustakaan, mampu memberikan pelayanan perpustakaan yang baik kepada pemustakannya, juga memberikan rasa aman.

Sumber daya manusia yang secara kualitas memiliki kompetensi dibidang perpustakaan dengan bekal kemampuan, penguasaan ilmu pengetahuan, pengalaman

dan keterampilan yang diharapkan sumber daya manusia di perpustakaan dapat bekerja secara profesional.

Empathy (empati); yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin memahami masalah para pemustaka/mahasiswa dan bertindak demi kepentingan pemustaka/mahasiswa, serta memberikan perhatian dan memiliki jam layanan yang jelas.

Oleh karena itu diperlukan suatu strategi penanganan keluhan secara efektif dan efisien dalam menanggapi keluhan pemustaka yang nantinya menjadi bahan masukan bagi perbaikan pelayanan. Strategi penanganan keluhan tersebut terima keluhan dengan baik, petakan masalah keluhan pemustaka, segera tangani keluhan dengan cepat, berikan solusi terbaik, saluran penyampaian keluhan tersebut diwujudkan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin berupaya memberikan pelayanan yang baik, petugas melayani dengan sopan, ramah, cepat, dan siap membantu dalam penelusuran buku melalui komputer serta membantu memcarikan buku ke rak apabila pemustaka kesulitan dalam menemukan buku yang diinginkan oleh pemustaka atau mahasiswa, dan mencatat buku yang diinginkan oleh pemustaka tetapi tidak tersedia, petugas berusaha membantu mengarahkan ke buku yang mirip dengan buku yang diinginkan oleh pemustaka.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin mengusulkan buku-buku tersebut ke bagian pengadaan bahan pustaka untuk dimasukkan kedalam rencana pembelian buku yang dilaksanakan oleh pihak rektorat.

Penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu

kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberi pelayanan yang ikhlas dan kenyamanan lingkungan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Kunci untuk fokus pada pemustaka adalah menempatkan para pegawai atau petugas untuk berhubungan dengan pemustaka dan memberikan tanggung jawab kepada mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pemustaka. Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada pemustaka adalah interaksi antara pegawai atau petugas perpustakaan dengan pemustaka atau mahasiswa.

Adapun Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin adalah kurangnya koleksi buku, fasilitas dan sarana prasarana yang masih belum lengkap, sumber daya manusia yang masih kurang khususnya tenaga teknis perpustakaan dan teknisi komputer, dan keterbatasan anggaran.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tersebut diatas, maka kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dapat dikatakan baik atau berkualitas, hal ini dapat dilihat dari: Tangibles (Bukti fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), Empathy (empati).

2. Adapun Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin adalah kurangnya koleksi buku, fasilitas dan sarana prasarana yang masih belum lengkap, sumber daya manusia yang masih kurang khususnya temaga teknis perpustakaan dan teknisi komputer, dan keterbatasan anggaran.

Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian diatas, dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin maka dapat disarankan sebagai berikut:

1. Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin diharapkan dapat mengadakan koleksi buku baik secara pembelian, hadiah, tukar menukar, dan meminjam dengan perpustakaan lain yang sesuai dengan model pembelajaran yang dijalankan, kebutuhan pemustaka/pengguna, jenis koleksi yang sering dicari, kriteria bahan pustaka, dan bahasa untuk memenuhi kebutuhan referensi pemustaka/mahasiswa di dalam mencari bahan bacaan dan informasi.
2. Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin diharapkan dapat mengadakan fasilitas sarana prasarana penunjang seperti penambahan AC, Kipas Angin, Meja, Kursi, komputer dan lain-lain untuk kenyamanan pemustaka atau pengunjung perpustakaan.
3. Diharapkan Unit Pelaksanan Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dapat menambah jumlah pegawai/petugas teknis perpustakaan khususnya lulusan ilmu perpustakaan serta memberikan kesempatan kepada pegawai atau petugas perpustakaan untuk meningkatkan kinerja pelayanan melalui pendidikan dan pelatihan, bimbingan teknis, workshop, dan

seminar bagi pegawai, pustakawan atau petugas perpustakaan.

4. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam menyusun rencana anggaran setiap tahun, yang merinci keperluan dana selama tahun anggaran bersangkutan. Di samping untuk keperluan yang lazim bagi sebuah lembaga seperti gaji pegawai, bahan habis pakai, perlengkapan kantor, dan pemeliharaan gedung, dana Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin diperlukan untuk mengembangkan koleksi dan membeli perlengkapan perpustakaan seperti perlengkapan audio visual, komputer, printer dan scan dan rak buku.
5. Melakukan skala prioritas dan terobosan dalam hal anggaran dengan melaksanakan kerja sama antar perpustakaan atau silang layan dalam bidang pengembangan koleksi dan layanan yang akan mengurangi duplikasi pengadaan bahan perpustakaan di perpustakaan yang menjadi anggota jaringan kerja sama, pengurangan program kerja atau kegiatan (program kerja atau kegiatan yang prioritas yang didahulukan). Pengembangan koleksi buku juga dapat dilakukan dengan melaksanakan kerja sama dengan perseorangan yaitu mencari dan menghubungi dosen-dosen senior yang masih ada, atau keluarganya bagi dosen yang sudah meninggal dunia yang sudah lama bekerja di Universitas Lambung Mangkurat, yang mana dosen tersebut banyak memiliki buku-buku koleksi pribadi untuk disumbangkan kepada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

- arditya. (2011). konsep-pelayanan-publik. *Ayananpublic.Blogspot. Co.Id.*
- Assauri, S. (2011). *Manajemen Pemasaran*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Bungin, B. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi, Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan public, komunikasi, manajemen, dan pemasaran. Cetakan kedua, Jakarta: Prenadamedia Group. . Prenadamedia Group.*
- Perpustakaan Perguruan Tinggi Buku Pedoman, (2004).
- Kartapati, A. (2014). *Kinerja Pelayanan pada Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Palangka Raya. Tesis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.*
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Konsep dan Aplikasi Proses kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti untuk Pelayanan Publik.* Alfabeta.
- Munzir. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Libqual+TM Terhadap Kepuasan Pemustaka. (Studi Kasus Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin).* .
- Nugroho, E. H. (2008). *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Sebelas Maret Surakarta.*
- Pendit, P. L. (2007). *Perpustakaan Digital Perspektif Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia.* CV.Sagung Seto.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, Pub. L. No. Nomor 15 (2014).
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode Libqual + TM. . Graha Ilmu.*
- Sugiyono. (2003). *Memahami Penelitian Kualitatif.* Alfabeta.
- Suriasumantri, J. S. (2007). *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer.* Pustaka Sinar Harapan.
- Sutarno. (2006). *Perpustakaan Dan Masyarakat* (Edisi revisi). CV.Sagung Seto.
- Tjiptono Fandy. (2000). *Total Quality Management* (Edisi revisi IV). Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia, Pub. L. No. 43, Perpustakaan Nasional RI (2007).
- Usman, H. (2003). *Metode Penelitian Sosial.* Bumi Aksara.
- Wandita, S. P. A. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Banjarmasin.*
- Yunanta, A. (2015). *Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Kenyataan “Studi Kasus pada Perpustakaan Politeknik Negeri Malang. Tesis Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.*

