EFEKTIFITAS LAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN INSTITUT TEKNOLOGI SEPULUH NOVEMBER SURABAYA

Ria Rahayu Setiawati
Syunu Trihantoyo
Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Surabaya
riarahayu5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas dari layanan prima yang ada di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan jumlah respondent penelitian ini 391 mahasiswa . berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Mengutamakan pelanggan, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 200 responden atau 51.2% yang terletak pada interval 51-75% yang menyatakan efektif. 2) Sistem yang efektif, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 201 responden atau 51.4% yang terletak pada interval 51-75% yang menyatakan efektif. 3) Melayani dengan hati nurani, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 195 responden atau 49.9% yang terletak pada interval 25-50% yang menyatakan kurang cukup efektif. 4) Perbaikan berkelanjutan, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 203 responden atau 51.7% yang terletak pada interval 51-75% yang menyatakan efektif.; dan 5) Memperdaya pelanggan, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 211 responden atau 54% yang terletak pada interval 51-75% yang menyatakan efektif.

Kata kunci: efektif, perpustakaan, layanan prima.

Abstract

The study amied to know the effect of principal academic supervition and commitment teacher's to teacher's performance in SMP Negeri 2 and 3 Tanjunganom Nganjuk. This research used quantitative research with 81 teacher's as respondent research in SMP Negeri 2 and 3Tanjunganom Nganjuk. The data analysis was using correlation and multiple regression techniques. The results of this study were the effect of Principal academic supervision (X_1) on teacher's performance (Y) was 0,000<0,05 and thevalue of T count and T table was 4,964 > 1,98. The effect of teacher's commitment (X_2) on teacher's performance (Y) was 0,045 <0,05 and value of T count and T table was 2,041 > 1,98. The effect of Principal academic supervision (X_1) and teacher's commitment (X_2) simultaneously on cher's performance (Y) was 0,000 < 0,05 and value of F count and F table was 14,376 >3,08. There result showed that there was a positive effect of Principal academic supervision (X_1) on teacher's performance (Y), there was positive effect of teacher's commitment (X_2) on teacher's performance (Y), and there was an effect of Principal academic supervision and teacher's commitment on teacher's performance.

Keyword: effective, library, high service

PENDAHULUAN

Perpustakaan sangat berarti dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan berkaitan erat dengan perkembangan peradaban manusia karea perpustakaan merupakan kreasi dari manusia itu sendiri. Selain dari kreasi manusia perpustakaan berkembang juga sesuai dengan kebutuhan dar pustkawan dan pemustaka atau pengunjung erpustakaan. Hal ini dibuktikan dengan saat sudah ada perpustakaan telah menunjukan perkembangan yang luar biasa seiring dengan perkembangannya berkembangnya ilmu pengetahuan dan sesuai dengan kemajuan teknlogi memiliki dampak juga dalam

perkembangan dan kemajuan program perpustakaan.

Perpustakaan dapat dipahami sebatas sebagai sebuah gedung atau akomodasi fisik tempat menyimpan buku semata. Perpustakaan suatu unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruang khusus, dan kumpulan koleksi sesuai dengan jenis perpustakaannya.Masa modern sekarang ini kemajuan teknologi begitu pesat, bukan hanya teknologi, pendidikan juga harus mengalami kemajuan demi meningkatkan sumber daya manusia. Dalam penyelenggaraan perpustakaan, pustakawan memiliki hak dan kewajiban yang sudah di atur dalam UU No. 43 tahun 2007 bagian pasal 32 yang di dalamnya mengatur tentang berkewajiban perpustakaan sebagai berikut: a) layanan prima, b) menciptakan suasana yang kondusif, dan c) memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawab.

Pernyataan tersebut menyatakan bahwa pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan wajib memberikan layanan prima dan tugas dari penyelenggara perpustakaan memberikan pembinaan kepada pustakawan atau tenaga teknis perpustakaan dalam pemberian layanan prima. Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bertujuan menyediakan kebutuhan informasi bagi civitas akademika yang dapat mendukung terlaksananya program Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat. UPT Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November merupakan salah satu Perpustakaan Perguruan Tinggi yang bernaung di Institut Teknologi Sepuluh Nopember. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi pasal 56 menyatakan bahwa: 1) Setiap Universitas/Institut harus memiliki Perpustakaan, Laboratorium, dan unsur penunjang lainnya, yang diperlukan untuk penyelenggaraan Perguruan Tinggi, 2) Unsur penunjang sebagaimana dimaksud dalam pasal 34 yang berbentuk unit pelaksana teknis dipimpin oleh seorang Kepala yang diangkat oleh dan bertanggung jawab kepada Rektor.

Dalam pemberian layanan prima diperlukanya sumber daya pustakawan yang memiliki kompetesi mengenai perpustakaan. Sumber daya manusia dalam perpustakaan merupakan aset yang terpenting bagi keberhasilan perpustakaan. Sumber daya manusia dapat dikembangkan dan dapat dijadikan sebagai pendukung dalam proses pembangunan. Setiap perguruan tinggi wajib menyediakan sarana dan prasarana yang dapat memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan kebutuhan perkembangan fisik, kecerdasan intelektual, sosial dan emosional, dan kejiwaan peserta didik. Dalam penyediaan sarana dan prsarana yang dimaksud bukan hanya untuk mahasiswa tetapi juga untuk pustakawan.

Seperti halnya di katakan oleh bapak Drs. Surono, SIP pelayanan teknis mengatakan bahwa manajemen perpustakaan mengunakan manajemen yang efektif dan efesien dalam mendukung manajemen perlunya meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November bukan hanya dengan meningkatkan pengetahuan, jasmani, dan rohaninya. Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas rohaninya dengan mengundang ustadz untuk melakukan dakwah di jum’at akhir, dengan tujuan agar pustakawan dapat memberikan layanan dengan ikhlas dengan senang dan dapat bekerja dengan hati, sehingga pengunjung perpustakaan dapat merasa senang dalam terlayani, hal tersebut sesuai dengan buku yang telah di terbitkan oleh perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November yaitu buku tentang budaya Layanan CINTA yang ada di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November.

Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November sendiri memiliki

budaya yang tidak di miliki oleh perustakaan perguruan tinggi lain yaitu Budaya Layanan CINTA perwujutan layanan prima perpustakaan. Budaya Layanan CINTA sendiri merupakan akronim dari Cerdas, penuh Inspiratif, Tersenyum, dan pro-Aktif. Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya memilik fasilitas yang mendukung dan memberikan kemudahan kepada pemustaka dengan kecanggihan teknologi yang di miliki oleh perpustakaan. Dengan melihat budaya yang ada diperpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya peneliti ingin melaksanakan peneliti dengan judul **"Efektifitas Layanan Prima di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya".**

METODE

Pendekatan penilitian ini menggunakan kuantitatif dimana di dalam penelitian dilakukan dengan hanya bersikap deskriptif yang memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan teliti dalam bentuk angka-angka.

Penelitian deskriptif mempunyai ciri-ciri sebagai berikut, berhubungan dengan keadaan yang terjadi saat itu, menguraikan satu variabel saja atau beberapa variabel namun diuraikan satu persatu, variabel yang diteliti tidak dimanipulasi atau tidak ada perlakuan. Tekni yang digunakan dalam statistic deskriptif pada penelitian ini adalah presentasi.

Peneltian efektifitas layanan prima di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya, ITS terletak di JL. Raya Institut Teknologi Sepuluh November merupakan Surabaya, Jawa Timur. Jumlah populasi dari penelitian ini adalah 17625 mahasiswa. Sampel penelitian ini adalah:

Tabel 1. Perhitungan Pembagian Respondent

No.	Jenjang	Populasi	Jumah Responden
1	S1	15151	$n = \frac{15151}{17625} \times 391 = 336$
2	S2	2020	$n = \frac{2020}{17625} \times 391 = 45$
3	S3	454	$n = \frac{454}{17625} \times 391 = 10$
Total		**17625**	**391**

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 2 dan 3 Tanjunganom Nganjuk ang berlokasi di Ds. Malangsari, Kec. Tanjunganom dan Ds. Sambirejo Kec. Tanjunganom Nganjuk.

Tabel 2. Populasi Guru di SMP Negeri 2 dan 3 Tanjunganom Nganjuk

No	Nama Sekolah	Jumlah Guru
	SMP Negeri 2 Tanjunganom	50
	SMP Negeri 3 Tanjunganom	31

Sumber: laman sekolah kita

Sedangkan pengumpulan data penelitian ini menggunakan angket skala likert dengan bentuk pilihan ganda.

Tabel 3. Tabel Pilihan Jawaban Kuesioner

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 4. Rubrik Pengisian Kuesioner

Opsi Jawaban	Pengertian
Sangat Setuju	Keadaan atau kejadian yang digambarkan pada butir pernyataan itu sungguh-sungguh sesuai dengan pengalaman dan perasaan bapak/ibu
Setuju	Keadaan atau kejadian yang digambarkan pada butir pernyataan-pernyataan itu lebih banyak sesuai dari pada tidak sesuai dengan pengalaman dan perasaan bapak/ibu
Tidak Setuju	Keadaan atau kejadian yang digambarkan pada butir pernyataan itu banyak tidak sesuai dari pada sesuai dengan pengalaman dan perasaan bapak/ibu guru
Sangat Tidak Sesuai	Keadaan atau kejadian yang digambarkan pada butir pernyataan itu sungguh-sungguh tidak sesuai dengan pengalaman atau perasaan bapak/ibu guru

Pengembangan instrument juga menggunakan teknik studi dokumentasi yang digunakan untuk memperkaya hasil pengamatan dalam penelitian. Teknik prasyarat analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan linieritas. Uji vliditas merupakan salah satu pengujian isi content dari suatu instrument, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrument yang digunakan dalam suatu penelitian. Untuk menguji tingkat validitas menggunakan rumus *Product moment correlation.* Sedangkan uji reabilitas berkaitan dengan konsisten hasil pengukuran obyek yang sama pada lebih dari satu pengukuran. Instrument reliable adalah instrument yang bila dguanakan beberapa alo untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama dan menggunakan teknik analisis *Alpha Cronbach's.*

Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan analisis ddata deskriptif, karena penelitian ingin menganalisis data dengan mendeskripsikan atau menggambarkan datadata yang sudah dikumpulkan peneliti sema melaksanakan penelitain di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya. Dalam teknik analisis data ini peneliti mendeskripsikan hasil penelitian berupa data statistic secara presentase. Mean merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari setiap variabel, kemudian dibandingkan dengan criteria yang peneliti tentukan berdasarkan nilai yang terendah 1 dan nilai tertinggi 4 dari hasil penyebaran kuisioner sehingga dapat ditemukan efektifitas pelayanan prima di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data hasil penelian ini terdiri dari enam komponen, yaitu factor-faktor efektifitas layanan prima di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya meliputi mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan, memberdayakan pelanggan, apakah dapat di katakana efektif.

Tabel 5. Deskripsi data mengutamakan pelanggan dengan menghitung rata-rata dari indikator.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	2.3	2.3	2.3
	2	24	6.1	6.1	8.4
	3	200	51.2	51.2	59.6
	4	158	40.4	40.4	100.0
	Total	391	100.0	100.0	

Hasil penelitian dari penyebaran koesioner dari variable mengutamakan pelanggan dengan indicator prosedur pelayanan, pelayan bagi pelanggan eksternal, dan bagi pelanggan internal. Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 200 responden atau 51.2% yang terletak

pada interval 45,6%-65% yang menyatakan cukup efektif.

Deskripsi data mengutamakan pelanggan melalui penyebaran kuesioner penelitian kepada 391 responden yaksi mahasiswa S1, S2 dan S3 di Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya, di peroleh jawaban apakah perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya dapat dikatanan efektif dalam mengutamakan pelanggan dalam rata-rata presestase meliputi empat kategori skor.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	9	2.3	2.3	2.3
	2	27	6.9	6.9	9.2
	3	195	49.9	49.9	59.1
	4	160	40.9	40.9	100.0
	Total	391	100.0	100.0	

Hasil penelitian dari penyebaran koesioner dari variable system yang efektif dengan indicator system yang nyatadapat di lihat secara fisik, penataan perpustakaan, berhasil merebut hati pelanggan. Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 201 responden atau 51.4% yang terletak pada interval 45,6%-65% yang menyatakan cukup efektif.

Dengan demikian Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya selalu mengutamakan efektifitas layanan di perpustakaan yang sesui dengan teori dari E. Mulyasa (2003: 82), mengutarakan efektivitas adalah bagaimana suatu organisasi berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional. Efektivitas sering kali berkaitan erat dengan perbandingan antara tingkat pencapain tujuan dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, atau perbandingan hasil nyata dengan hasil yang direncanakan.

Manfaat layanan prima yang utama yaitu: koleksi, fasilitas dan jasa yang diberikan dapat dimaanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka (Achmad, dkk, 2012:84). Manfaat lain dari layanan prima antara lain adalah meningkatkan kinerja perpustakaan, meningkatkan hubungan antara pemustaka dan tenaga perpustakaan, meningkatkan citra perpustakaan, meningkatakan loyalitas pemustaka (Achmad, dkk, 2012:84-85). Pustakawan perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya selalu memperhatikan fasilitas dan jasa yang di berikan sehingga dapat di manfaatkan oleh pengunjung perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.

Berdasarkan penjabaran diatas dapat disimpulkan perpustkaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya berhasil dalam memanfaatkan sumber daya manusia yang ada di perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya di buktikan dengan hasil koesioner yang disebarkan peneliti kepada mahasiswa S1, S2 dan S3 yang menunjukan mahasiswa memilih skor 3 yang mengatakan sesuai atau efektif.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Mengutamakan pelanggan, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 200 responden atau 51.2% yang terletak pada interval 45,6%-65% yang menyatakan **cukup efektif**.;

2) Sistem yang efektif, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 201 responden atau 51.4% yang terletak pada interval 45,6%-65% yang menyatakan **cukup efektif**.;

3) Melayani dengan hati nurani, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 195 responden atau 49.9% yang terletak pada interval 45,6%-65% yang menyatakan **cukup efektif.;**

4) Perbaikan berkelanjutan, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 203

responden atau 51.7% yang terletak pada interval 45,6%-65% yang menyatakan **cukup efektif**.; dan

5) Memperdaya pelanggan, hasil untuk menyatakan yang tertinggi sebesar 211 responden atau 54% yang terletak pada interval 45,6%-65% yang menyatakan **cukup efektif.**

Dari hasil perhitungan di atas cenderung memberikan skor 3 yaitu menyakayan sesuai, dengan demikian perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya di nyatakan CUKUP EFEKTIF.

Saran

1. Kepada kepala perpustakaan, berdasarkan simpulan di atas di peroleh hasil bahwa variabael mengutamakan pelanggan, system yang efektif, melayani hati nurani, perbaikan berkelanjutan, dan memperdaya pelanggan. Hasil tersebut menunjukan cukup efektif dimana para pengunjung perpustakan merasa pelayanan yang diberikan perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya sudah sesuai di harapkan kedepan terus di pertahankan dan untuk para pustakawan di harapkan lebih melayani dengan sepenuh hati kepada pengunjung perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya.
2. Berdasarkan hasil penelitian melayani dengan hati nurani masih di nyatakan cukup efektif oleh mahasisiwa Institut Teknologi sepuluh November Surabaya, dengan ini di harap kedepan melayanin hati nurani yang meliputi kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsi untuk melayani penggunna perpustakaan dan kepedulian petugas terhadap pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima ++ Perpustakaan*. Jakarta: CV Sagung Seto.

Arikunto, S. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Remaja Rosdakarya

Azwar, S. 2014. *Metodelogi Penelitin*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Berawi, I. 2012. *Mengenal Lebih Dekat Perpustaklaan Perguruan Trnggi.*Pustakawan Penyelia pada Perpustakaan IAIN-SU.Volume 06 No.01.

Daryanto. 2010. *Media Pembelajaran: Peranannya Sangat Penting Dalam Mencapai Tujuan Pembelajaran.* Yogyakarta: Gava Media.

Enco, M. 2003. Manajemen Berbasis Sekolah. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Eko, D. H. 2014. *Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Donorojo Kabupaten Pacitan.* (online, http://www.ijns.org/journal/index.php/ijns/article/viewFile/288/282). Volume 3 No. 4. Diakses pada tanggal 26 April 2017.

Haryono, T. 2012. *Kompetensi Profesional Pustakawan dan Penerapannya di Perpustakaan Khusus Bidang Standarisasi*. Media Pustaka. (Online, http://www.perpusnas.go.id/magazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi/). Vol. 19 No. 1 Diakses pada tanggal 21 April 2017.

Mahmud, M. 2012. *Manajemen Mutu Perguruan Tinggi*. Jakarta: Rajawali Press.

Nyoman, I. N. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan D&I Skin Centre Denpasar*.Fakultas Ekonomi Universitas Udayana, (Unud) Bali, Indonesia. (online,

http://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/viewFile/5463/4529). Taggal 4 April 2017.

Peraturan Menteri Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Sistem Standardisasi Kompetensi Kerja Nasional.

Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi.

Purwanto. 2013. *Profesi Perpustakaan Menghadapi Tantangan Perpustakaan.* Yogyakarta: Graha Ilmu

Rahmayanty, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ronny K. 2003. Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis, (Jakarta: PPM, 2003), hlm. 105.

Simamora, B. 2002. *Panduan Riset Prilaku Konsumen.* Gramedia Pustaka Utama. Google book: diakses pada tanggal 11 Mei 2017.

Standar Nasional Perpustakaan. Perpustakaat RI Tahun 2011.

Sudiyono. 2004. *Manajemen Pendidikan Tinggi*. Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

Sugiyono. 2015. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang – Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Wahyuningsih, L. 2016. *Pelaksanaan Pelayanan Prima di Kantor Kecamatan Kretek Kabupaten Bantul.* Skripsi Universitas Yogyakarta. (online) (http://eprints.uny.ac.id/). Diakses pada tanggal 27 April 2017.

Yulivia, D. 2014. *Studi Tentang Pelayanan Prima di UPTD Pukesmas Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara.* ISSN 2338-3615. (online) (http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/). Di akses pada tanggal 27 April 2017.