



Analisis Kepuasan Taruna Tingkat III POLTEKIP Terhadap Pelayanan Perpustakaan BPSDM Kementerian Hukum DAN HAM

Erika Safitri*, Padmono Wibowo

Politeknik Ilmu Pemasaran

Abstrak

Perpustakaan adalah salah satu fasilitas yang wajib dimiliki baik sekolah maupun perguruan tinggi. Tidak terkecuali Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia yang merupakan pusat diklat para pegawai negeri di lingkungan kementerian hukum dan HAM dan juga menaungi dua perguruan tinggi kedinasan yaitu POLTEKIP dan POLTEKIM. BPSDM memiliki perpustakaan yang dapat diakses oleh seluruh peserta diklat maupun taruna. Dalam hal ini kepuasan para pemakai perpustakaan sangat penting dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan. Maka dari itu dilakukan penelitian mengenai kepuasan pemakai dalam hal ini jumlah populasi dari taruna Poltekip adalah 253 orang. Sampel diambil dengan menggunakan rumus slovin dengan hasil akhir sampel adalah taruna POLTEKIP Tingkat III berjumlah 72 orang yang diambil secara acak. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara online. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa 55% taruna merasa sangat puas terhadap pelayanan perpustakaan. Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan BPSDM Hukum dan HAM ini sangat baik.

Kata Kunci: Pelayanan, perpustakaan, tangibles, reability, responsiveness, assurance, empathy.

*Correspondence Address : erikasfkim@gmail.com, padmonowibowo@yahoo.com

DOI : 10.31604/jips.v8i1.2021.158-168

© 2021UM-Tapsel Press

PENDAHULUAN

Salah satu tujuan negara Indonesia yang tercantum dalam pembukaan undang-undang dasar 1945 alinea keempat adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Pada awal masa pemerintahan presiden Soekarno proklamasi dikumandangkan bahwa senjata untuk melawan kolonial pada saat ini adalah pena dan buku untuk memberantas buta buta huruf di kalangan rakyat Indonesia.

Tabel 1. Presentase Angka Buta huruf di Indonesia

usia	2016	2017	2018	2019
15+	4.62	4.50	4.34	4.10
15-44	1.00	0.94	0.86	0.76
45+	11.47	11.08	10.60	9.92

sumber:<https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1056/2020>

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa angka buta huruf di Indonesia berkurang setiap tahunnya. Hal ini tidak lepas dari usaha pemerintah dan masyarakat yang koperatif ikut serta mendukung oleh program-program memberantas angka kebutaan huruf di Indonesia yang salah satunya adalah gerakan Indonesia Membaca dan perbaikan kualitas perpustakaan yang ada di sekolah-sekolah terutama daerah terpencil. Perpustakaan yang merupakan rumahnya berbagai buku dan sebagai salah satu sumber informasi menjadi tempat yang wajib dikunjungi terutama para pelajar dan mahasiswa. perpustakaan berfungsi untuk mendukung Sistem Pendidikan Nasional sebagaimana diatur dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, dan kebudayaan. Selain itu, perpustakaan sebagai bagian dari masyarakat dunia ikut serta membangun masyarakat informasi

berbasis teknologi informasi dan komunikasi sebagaimana dituangkan dalam Deklarasi World Summit of Information Society – WSIS, 12 Desember 2003.

Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia (BPSDM Hukum dan HAM) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia menyediakan perpustakaan sebagai sumber informasi dan layanan informasi baik untuk peserta diklat, civitas akademika Poltekip dan Poltekim. Taruna Politeknik Ilmu Pemasaryakatan yang berada di Lingkungan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan Hak Asasi Manusia (BPSDM Hukum dan HAM) Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia merupakan anggota dari perpustakaan BPSDM Hukum dan HAM sejak dilantik sebagai Taruna. Untuk memenuhi bahan pendukung terkait tugas perkuliahan dan menambah pengetahuan serta mendorong potensi belajar taruna perpustakaan BPSDM Hukum dan HAM menjadi satu-satunya wadah untuk mencari referensi dikarenakan kegiatan taruna yang padat dan tidak dapat setiap saat untuk keluar lingkungan kampus terutama Taruna tingkat III yang sangat membutuhkan banyak sekali referensi dikarenakan materi pokok mereka adalah Penelitian.

Penilaian dari para taruna selaku konsumen atau pengguna pelayanan perpustakaan sangat penting dalam peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan BPSDM Hukum dan HAM selain itu karena kepuasan atas pelayanan yang diberikan akan menentukan eksistensi perpustakaan sendiri. Kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas dan jumlah koleksi, cara layanan, tenaga pengelola, dan fasilitas lainnya sebagaimana dikemukakan oleh Busha dan Hanter (1980:256). Sedangkan

menurut Lancaster (Mardiansyah,1998;16) berpendapat bahwa kepuasan pemakai akan dipengaruhi oleh faktor-faktor layanan seperti ukuran dan kualitas informasi (koleksi), cara pengorganisasian koleksi yang memadai, adanya alat-alat bantu temu kembali informasi untuk akses serta kemampuan dan kemauan dari staf untuk mengupayakan sumber daya perpustakaan. Keberhasilan perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan pemakainya. Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu Sejauh mana kepuasan taruna tingkat III Politeknik Ilmu Pemasarakatan terhadap pelayanan Perpustakaan BPSDM Kementerian Hukum dan Hak Asasi manusia.

TINJAUAN TEORI

Teori SERQUAL (Service Quality) adalah salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml, dan Berry (1990). Dimana memperlihatkan antara harapan dan kenyataan. Sebuah pelayanan akan dikatakan bermutu apabila kenyataan lebih besar dari pada harapan, begitupun sebaliknya pelayanan akan dikatakan tidak bermutu atau tidak memuaskan jika kenyataan lebih kecil daripada harapan.

Menurut Parasuraman, Zeithml, dan Berry (1990) terdapat lima dimensi SERQUAL yaiitu :

- 1) Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan/ lembaga dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari

pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, fasilitas fisik, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.

- 2) Empathy atau empati, yaitu memberikan perhatian, tulus, dan bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan
- 3) Resposivness atau daya tanggap, yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan, dengan yang menyampaikan informasi yang jelas. Tidak membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas, sehingga menyebabkan persepsi negative dalam kualitas jasa.
- 4) Reliability atau kehandalan, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang disajikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan, berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan dengan akurasi tinggi.
- 5) Assurance atau jaminan, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri atas komponen komunik

asi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

METODE PENELITIAN

Jenis metode penelitian yang dipilih adalah deskriptif analitis, adapun pengertian dari metode deskriptif analitis menurut (Sugiono: 2009; 29) adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dengan kata lain penelitian deskriptif analitis mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Taruna politeknik ilmu pelayaran tingkat 3 yang anggota perpustakaan sejak tahun 2017 terhitung mulai nya tahun ajaran semester pertama dengan dibuatnya kartu keanggotaan perpustakaan secara serentak yang menjadi salah satu hak dan kewajiban yang harus dimiliki oleh seluruh taruna Poltekip. Jumlah Taruna tingkat III Politeknik Ilmu Pelayaran adalah 253 orang dan sedang menempuh semester lima . teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah random sampling di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi anggota sampel. Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian adalah rumus slovin. di mana dengan jumlah populasi 253 orang dan dengan tingkat eror 10% maka perhitungan sebagai berikut. Masukkan rumus.

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{(1 + N e^2)} \\n &= \frac{253}{(1 + 253 \cdot 0,1^2)} \\&= 71,67\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus di atas maka sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 72 orang (dibulatkan). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Ini berisi daftar pertanyaan dalam bentuk formulir online yang ditujukan kepada responden untuk dijawab cara online pula.

Jenis dan Sumber Data pada penelitian ini adalah

- a. Data Primer taruna tingkat III POLTEKIP yang dijadikan responden dalam penelitian ini.
- b. Data Sekunder diperoleh dari studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan studi pustaka melalui literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

Dalam penelitian ini terdapat terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas pada penelitian ini adalah Tangible, Reliability, responsiveness, assurance dan empathy. variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain pada penelitian ini adalah kepuasan. Pada penelitian ini pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala Likert berjenjang 5. Dalam metode ini responden diminta untuk menjawab pertanyaan yang diberikan jawaban dibagi dalam 5

macam yaitu tidak memuaskan, kurang memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini kepuasan adalah tingkat perasaan taruna dan kualitas Jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi taruna sebagai pelanggan. Kualitas jasa meliputi: tangible (wujud fisik), Responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), reability (kehandalan). Teknik uji prasyarat data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan uji reliabilitas terhadap pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam kuesioner. Dan metode yang digunakan untuk mengolah hasil kuesioner yaitu dengan metode analisis deskriptif karena penelitian ini bersifat eksploratif.

Uji validitas pada instrumen dilakukan untuk mengetahui ketepatan atau ketelitian suatu instrumen. dikatakan valid apabila mampu mengukur yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti dengan tepat.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Nomor pertanyaan	Korelasi person (product moment)	R tabel signifikansi 5% n=72	keterangan
Item 1(X1.1)	0,608	0,235	Valid
Item 2(X1.2)	0,649	0,235	Valid
Item 3(X1.3)	0,709	0,235	Valid
Item 4(X1.4)	0,595	0,235	Valid
Item 5(X2.1)	0,626	0,235	Valid
Item 6(X2.2)	0,693	0,235	Valid
Item 7(X2.3)	0,647	0,235	Valid
Item 8(X2.4)	0,778	0,235	Valid
Item 9(X3.1)	0,679	0,235	Valid
Item 10(X3.2)	0,744	0,235	Valid
Item 11(X3.3)	0,669	0,235	Valid
Item 12(X3.4)	0,675	0,235	Valid
Item 13(X4.1)	0,666	0,235	Valid
Item 14(X4.2)	0,695	0,235	Valid
Item 15(X4.3)	0,689	0,235	Valid
Item 16(X4.4)	0,732	0,235	Valid
Item 17(X5.1)	0,681	0,235	Valid

Item 18(X5.2)	0,724	0,235	Valid
Item 19(X5.3)	0,635	0,235	Valid
Item 20(X.4)	0,611	0,235	Valid

Sumber : data primer diolah 2020

Dari tabel pengujian melalui SPSS

diketahui seluruh item memiliki

koefisien korelasi (r_{hitung}) bernilai

positif dan lebih besar dari r_{tabel} = yang

berarti valid.

Uji reabilitas merupakan ukuran kista bila dan konsistensi dan eksponen dalam menjawab yang berkaitan dengan construct pertanyaan menentukan dimensi suatu variabel yang disusun dalam bentuk kuesioner.

Tabel 3. Hasil Uji reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha
Aspek tangibles (X1)	0,787
Aspek reliability (X2)	0,838
Aspek responsiveness (X3)	0,767
Assurances (X4)	0,828
Aspek empathy (X5)	0,782

Sumber : data primer diolah 2020

Dari tabel 3 di atas diketahui bahwa Cronbach's Alpha pada setiap variabel > 0,60 maka kuesioner dapat dinyatakan reabel atau konsisten.

Kelima instrumen mendapatkan jumlah pertanyaan yang sama yaitu terdiri dari 4 butir soal yang telah diuji validitas dan reabilitas. Maka dari itu setiap butir memiliki nilai 1 dan menjadi indikator. Dimana pada angka 0- 1 berarti tidak memuaskan, 1,1-2,1 berarti kurang memuaskan, 2,2-3,2 berarti cukup memuaskan, 3,3-4,3 berarti memuaskan, dan > 4,3 berarti sangat memuaskan.

item	TM	KM	CM	M	SM	total	rata-rata	kriteria
X1.1		0	5	21	46	72	4,57	SM
X1.2	0	1	6	29	36	72	3,39	M
X1.3	0	2	11	38	21	72	4,00	M
X1.4	0	3	8	24	37	72	4,31	SM

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 4. Deskripsi Tangible

Sumber : data primer diolah 2020

Dari tabel 4, dapat kita lihat bahwa dari 72 orang responden yang memberikan tanggapan pada aspek tangible meliputi ruangan rapih, sejuk dan nyaman, buku tertata rapih, buku bervariasi dan memenuhi kebutuhan taruna, serta fasilitas internet yang memadai.

Pada item ruangan rapih, sejuk, dan nyaman dari 72 orang diperoleh rata-rata sebesar 4,57 yang berada dalam pada indikator >4,3 yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan 46 responden yang menjawab “sangat memuaskan”. Pada item buku tertata rapih dari 72 orang diperoleh rata-rata 3,39 yang berada pada indikator 3,3-4,3 yang berarti memuaskan. Dibuktikan dengan 29 responden yang menjawab “memuaskan”, 6 responden

menjawab “cukup memuaskan” dan 1 responden menjawab “kurang memuaskan”. Pada item buku bervariasi dan memenuhi kebutuhan taruna dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,00

yang berada pada indikator 3,3- 4,3 yang berarti memuaskan. Dibuktikan dengan 38 responden yang menjawab “memuaskan”. Pada item fasilitas internet yang memadai dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,31 yang berada pada indikator >4,3 yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan 37 responden yang menjawab “sangat memuaskan”.

Tabel 5. Deskripsi aspek reliability

item	TM	KM	CM	M	SM	total	rata-rata	kriteria
X2.1	0	0	8	27	37	72	4,4	SM
X2.2	0	0	3	27	42	72	4,54	SM
X2.3	0	2	5	20	45	72	4,5	SM
X2.4	0	0	10	28	34	72	4,33	SM

Sumber : data primer diolah 2020

Dari tabel 5, dapat kita lihat bahwa dari 72 orang responden yang memberikan tanggapan pada item reability meliputi petugas perpustakaan selalu berada di tempat, petugas berpakaian rapi, petugas membebaskan taruna untuk berada di perpustakaan dalam jangka waktu yang cukup lama walaupun hanya sekedar

memanfaatkan jaringan internet ataupun membuat tugas,petugas melayani sesuai dengan prosedur.

Pada item petugas perpustakaan selalu berada di tempat dari 72 orang diperoleh rata-rata sebesar 4,4 yang berada pada indikator >4,3 yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan 37 responden yang menjawab “sangat memuaskan”. Pada item buku tertata

rapih dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,54 yang berada pada indikator $>4,3$ yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan 42 responden yang menjawab “sangat memuaskan”. Pada petugas membebaskan taruna untuk berada di perpustakaan dalam jangka waktu yang cukup lama walaupun hanya sekedar memanfaatkan jaringan internet ataupun membuat tugas dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,5 yang berada pada indikator $>4,3$ yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan

45 responden yang menjawab “sangat memuaskan”. Pada item petugas melayani sesuai dengan prosedur dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,33 yang berada pada indikator $>4,3$ yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan 34 responden yang menjawab “sangat memuaskan”

Tabel 6. Deskripsi aspek *Responsiveness*

item	TM	KM	CM	M	SM	total	rata-rata	kriteria
X3.1	0	0	10	31	31	72	4,29	M
X3.2	0	0	9	31	32	72	4,31	SM
X3.3	0	2	8	29	33	72	4,23	M
X4.4	0	0	7	27	38	72	4,43	SM

Sumber : data primer diolah 2020

Dari tabel 6, dapat kita lihat bahwa dari 72 orang responden yang memberikan tanggapan pada item *responsiveness* meliputi perpustakaan buka sesuai dengan jam operasional, petugas selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian perpustakaan, petugas membantu taruna yang kesulitan mencari buku yang dibutuhkan, petugas mengingatkan taruna jika perpustakaan akan tutup.

Pada item perpustakaan buka sesuai dengan jam operasional dari 72 orang diperoleh rata-rata sebesar 4,29 yang berada pada indikator 3,3 - 4,3 yang berarti memuaskan. Dibuktikan dengan 31 responden yang memberikan jawaban “memuaskan” dan 10 orang responden menjawab “cukup memuaskan”. Pada item petugas selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian perpustakaan dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,31 yang berada pada

indikator $>4,3$ yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan 32 responden yang memberikan jawaban “sangat memuaskan”. petugas selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian perpustakaan dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,23 yang berada pada indikator 3,3- 4,3 yang berarti memuaskan. Dibuktikan dengan 29 responden yang menjawab “memuaskan”, 8 responden menjawab cukup memuaskan, dan 2 responden menjawab kurang memuaskan. Pada item petugas mengingatkan taruna jika perpustakaan akan tutup dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,43 yang berada pada indikator $>4,3$ yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan oleh 38 responden yang memberikan jawaban “sangat memuaskan.”

Tabel 7. Deskripsi aspek Assurance
Sumber : data primer diolah 2020

item	TM	KM	CM	M	SM	total	rata-rata	kriteria
X4.1	0	0	9	28	35	72	4,36	SM
X4.2	0	0	4	23	45	72	4,56	SM
X4.3	0	0	9	29	34	72	4,34	SM
X4.4	0	2	9	33	28	72	4,2	M

Dari tabel 7, dapat kita lihat bahwa dari 72 orang responden yang memberikan tanggapan pada item assurance meliputi petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan, lingkungan perpustakaan selalu rapih dan tertib, kesabaran dalam memberikan pelayanan, kecepatan dalam memberikan pelayanan.

Pada item petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan dari 72 orang diperoleh rata-rata sebesar 4,36 yang berada pada indikator >4,3 yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan 35 responden yang memberikan jawaban “sangat memuaskan”. Pada item lingkungan perpustakaan selalu rapih dan tertib dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,56 yang berada pada indikator >4,3 yang berarti sangat memuaskan. Dibuktikan dengan 45

responden yang memberikan jawaban “sangat memuaskan”. Pada item kesabaran dalam memberikan pelayanan dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,34 yang berada pada indikator >4,3 yang berarti sangat memuaskan. Hal ini didukung oleh 34 responden yang memberikan jawaban “sangat memuaskan”. Pada item kecepatan dalam memberikan pelayanan 72 orang diperoleh rata-rata 4,2 yang berada pada indikator 3,3- 4,3 yang berarti memuaskan. Dibuktikan dengan 33 responden yang menjawab item dengan jawaban “memuaskan”, 9 responden menjawab “cukup memuaskan”, dan 2 responden menjawab “kurang memuaskan”

Tabel 8. Deskripsi aspek Empathy

item	TM	KM	CM	M	SM	total	rata-rata	kriteria
X4.1	0	0	13	41	18	72	4,06	M
X4.2	0	1	5	41	25	72	4,25	M
X4.3	2	0	6	32	32	72	4,2	M
X4.4	1	3	7	37	24	72	4,11	M

Sumber : data primer diolah 2020

Dari tabel 8, dapat kita lihat bahwa dari 72 orang responden yang memberikan tanggapan pada item Empathy meliputi perpustakaan menerima kritik, saran dan melakukan pelayanan dengan baik, petugas memiliki kemampuan komunikasi yang

baik, pemberian denda keterlambatan yang minimum, kelonggaran dalam memperpanjang peminjaman buku. Pada item perpustakaan menerima kritik saran dan melakukan pelayanan dengan baik dari 72 orang diperoleh rata-rata sebesar 4,06 yang berada pada indikator 3,3-4,3 yang berarti

memuaskan. Dibuktikan dengan 41 responden yang memberikan jawaban “memuaskan”, dan 13 responden menjawab “cukup memuaskan”. Pada item pemberian denda keterlambatan yang minimum dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,25 yang berada pada indikator 3,3- 4,3 yang berarti memuaskan. Dibuktikan dengan 41 responden yang memberikan jawaban “memuaskan”, 5 responden menjawab “cukup memuaskan”, dan 1 responden menjawab kurang memuaskan. Pada item kelonggaran dalam memperpanjang peminjaman buku dari 72 orang diperoleh rata-rata 4,2 yang berada pada indikator 3,3- 4,3 yang berarti memuaskan. Dibuktikan dengan 32 responden yang memberikan jawaban “memuaskan”, 6 responden menjawab “cukup memuaskan”, dan 2 responden menjawab “tidak memuaskan”. Pada item kecepatan dalam memberikan pelayanan 72 orang diperoleh rata-rata 4,11 yang berada pada indikator 3,3-4,3 yang berarti memuaskan. Hal ini didukung oleh 37 responden yang memberikan jawaban “memuaskan”, 7 responden yang menjawab item dengan jawaban “cukup memuaskan”, 3 responden yang menjawab item dengan jawaban “kurang memuaskan”, dan 1 responden yang menjawab item dengan jawaban “tidak memuaskan”.

KESIMPULAN

Dari deskripsi hasil penelitian di atas dengan jumlah sampel 72 orang dapat dilihat dari 20 butir pertanyaan dalam 5 indikator sebagai berikut :

Aspek	Butir pertanyaan
<i>Tangibles</i>	1. Ruangan rapih, sejuk dan nyaman
	2. Buku tertata rapih

	3. Buku bervariasi dan memenuhi kebutuhan taruna 4. Fasilitas internet yang memadai
<i>Reability</i>	5. Petugas perpustakaan selalu berada di tempat 6. Petugas berpakaian rapi 7. Petugas membebaskan taruna untuk berada di perpustakaan dalam jangka waktu yang cukup lama walaupun hanya sekedar memanfaatkan jaringan internet ataupun membuat tugas 8. Petugas melayani sesuai dengan prosedur
<i>Responsiveness</i>	9. Perpustakaan buka sesuai dengan jam operasional 10. Petugas selalu memperhatikan kebersihan dan kerapian perpustakaan 11. Petugas membantu taruna yang kesulitan mencari buku yang dibutuhkan 12. Petugas mengingatkan taruna jika perpustakaan akan tutup
<i>Assurance</i>	13. Petugas perpustakaan bersikap baik dan sopan

	14. Lingkungan perpustakaan selalu rapih dan tertib 15. Kesabaran dalam memberikan pelayanan 16. Kecepatan dalam memberikan pelayanan
<i>Empathy</i>	17. Perpustakaan menerima kritik, saran dan melakukan pelayanan dengan baik 18. Petugas memiliki kemampuan komunikasi yang baik 19. Pemberian denda keterlambatan yang minimum 20. Kelonggaran dalam memperpanjang peminjaman buku

Setiap aspek memiliki nilai 20%. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- Pada aspek tangibles dari 4 butir pertanyaan dua butir memiliki hasil sangat memuaskan (10%) dan dua butir memiliki hasil memuaskan (10%).
- Pada aspek reability keempat butir pertanyaan memiliki hasil sangat memuaskan (20%)
- Pada aspek reponsiviness dari 4 butir pertanyaan dua butir dengan hasil sangat memuaskan (10%) dan dua butir dengan hasil memuaskan (10%).
- pada aspek assurance dari 4 butir pertanyaan tiga butir memiliki hasil sangat memuaskan (15%)

dan satu butir memiliki hasil memuaskan (5%).

- pada aspek empathy keempat butir pertanyaan memiliki hasil memuaskan (20%)

Jadi dari hasil kalkulasi terdapat 55% taruna tingkat III POLTEKIP merasa “ sangat puas” dan 45% para taruna tingkat III POLTEKIP merasa” puas” . Yang berarti kualitas perpustakaan BPSDM Hukum dan HAM sudah sangat baik dari berbagai aspek baik dari lingkungan fisik perpustakaan, kualitas koleksi, sarana dan prasarana serta pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan.

SARAN

Meskipun berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa para taruna puas terhadap pelayanan yang diberikan akan lebih baik jika perpustakaan BPSDM Hukum dan HAM terus meningkatkan kualitas dan fasilitas dalam rangka mewujudkan pelayanan publik yang maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler dan Armstrong. (2009). Prinsip-prinsip pemasaran, Jilid 2 (edisi ke-8). Jakarta: Erlangga.

Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality" dalam Journal of Retailing Volume 64 Number 1 Spring 1988, pp.12-40.

(Irawan & Komara, 2017)Ginting, M., & Indriyani, D. (2012). Perpustakaan Ukrida Dengan Metode Servqual. Jurnal Teknik Dan Ilmu Komputer, 1(2), 182–195.

Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen, 1(2), 123. <https://doi.org/10.33603/jibm.v1i2.690>

Yunanta, A. (2015). Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Berdasarkan Harapan

dan Kenyataan : Studi kasus pada Perpustakaan
Politeknik Negeri.

[https://gpmb.perpusnas.go.id/index.php?
module=artikel_kepustakaan&id=46](https://gpmb.perpusnas.go.id/index.php?module=artikel_kepustakaan&id=46)