

**PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN TARUNA TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN
(Studi Kasus di STP Jurusan Penyuluhan Perikanan Bogor)**

Oleh:

Abdul Hanan, Nayu Nurmalia

Dosen Jurusan Penyuluhan Perikanan Sekolah Tinggi Perikanan

ABSTRAK

Dalam pemanfaatan pelayanan Perpustakaan diperoleh data bahwa taruna berkunjung ke perpustakaan kurang dari rata-rata 2 kali dalam sebulan sebanyak 27,8%, berkunjung sebanyak 3 sampai 4 kali per bulan sebanyak 45,8% dan yang berkunjung lebih dari 5 kali sebanyak 26,4%. Hasil analisis tingkat Indek Kepuasan Taruna (IKP) terhadap 14 unsur pelayanan di unit Perpustakaan. Hasil analisis terhadap 14 unsur pelayanan perpustakaan terhadap taruna sebagai pengguna bahwa hanya satu unsur yang memperoleh indek kepuasan dengan katagori sangat baik, 2 unsur pelayanan indek kepuasasan dengan katagori kurang baik, dan 11 unsur indek kepuasan pada katagori baik. Untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja unit perpustakaan maka dilakukan analisis dengan rumus $U^n \times 0,0071$ dalam hal ini U^n adalah nilai rata-rata per unsur pelayanan, dan 0,071 adalah nilai bobot rata-rata tertimbang.

Hasil analisis memperlihatkan bahwa nilai kepuasan tertinggi diperoleh pada unsur 5 (U5) yaitu tanggung jawab petugas pelayanan, sedangkan nilai kepuasan pelayanan yang paling rendah pada unsur 10 (U10) yaitu kelengkapan buku yang dibutuhkan.

Key word: Persepsi, Pelayanan, Indek kepuasan

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan publik bertalian dengan ketersediaan dan cara menyampaikan berbagai layanan dalam bentuk barang dan jasa publik yang telah ditentukan, dijanjikan atau diwajibkan kepada penyelenggara pelayanan. Ketersediaan berhubungan dengan jumlah atau kecukupan atas barang dan jasa publik yang seharusnya menjadi tanggung jawab penyedia layanan. Sedangkan cara menyampaikan layanan publik adalah

metoda, teknik atau sistem yang digunakan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan pengguna layanan publik.

Jurusan Penyuluhan Perikanan Bogor Sekolah Tinggi Perikanan, merupakan lembaga pendidikan kedinasan yang dibiayai oleh pemerintah dalam hal ini Kementrian Kelautan dan Perikanan merupakan institusi yang memberikan pelayanan kepada taruna sebagai sasaran didik. Unit Perpustakaan merupakan unit yang sangat penting bagi taruna dalam rangka menunjang proses belajar mengajar, dan sebagai sumber ilmu dengan keberadaan buku-buku

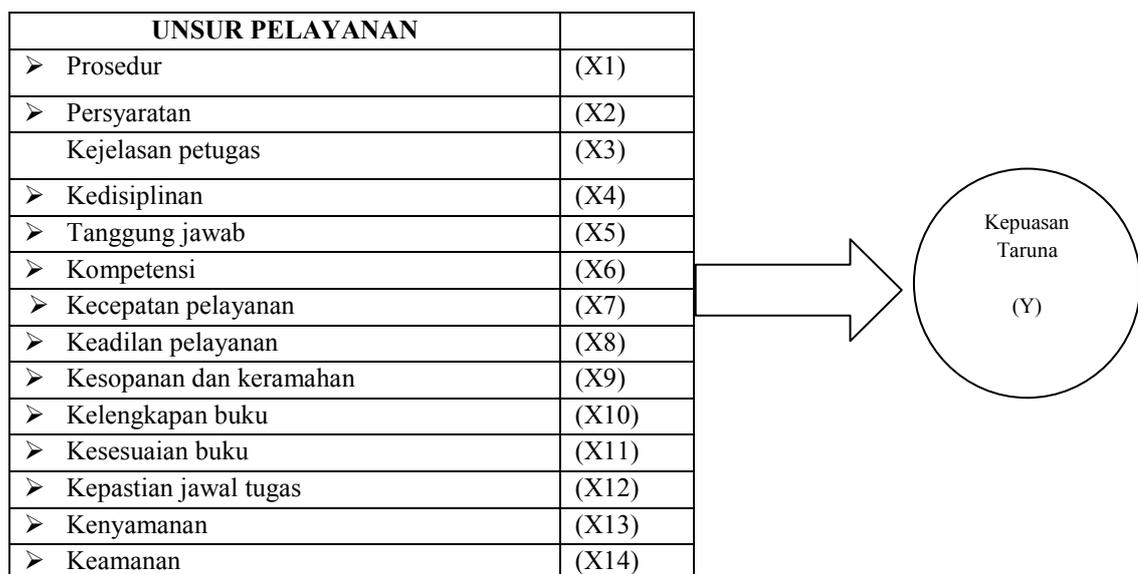
yang dibutuhkan taruna dalam rangka memperkaya proses belajar mengajar di kelas.

Permasalahan

Pelayanan yang diberikan unit perpustakaan dan unit kesehatan di Jurusan penyuluhan Perikanan Bogor merupakan fenomena yang menarik, dikarenakan pada unit pelayanan tersebut sarana prasarana maupun pembiayaan seluruhnya disediakan oleh intansi, sehingga taruna tinggal memanfaatkan fasilitas pelayanan

tersebut. Namun demikian seringkali faktor internal petugas pelayanan serta faktor eksternal dari petugas pelayanan ikut mempengaruhi tingkat pelayanan. Gambar 1.

KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Hipotesis Penelitian

1. Terdapat beberapa unsur pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan taruna
2. Semua unsur pelayanan mempengaruhi tingkat kepuasan taruna

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kampus Sekolah Tinggi Perikanan Jurusan Penyuluhan Perikanan Bogor. Penelitian dilakukan selama 8 minggu di Bulan Maret sampai April 2013. Sampel pada penelitian ini adalah taruna tingkat II, III dan IV masing-masing sebanyak 70 responden. Data yang dikumpulkan

terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan wawancara kepada taruna menggunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) yang telah disiapkan, dan dilakukan juga wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan petugas yang memberikan pelayanan di perpustakaan dan unit layanan kesehatan.

ANALISA DATA

Analisa data dilakukan secara deskriptif, analisa kualitatif dilakukan untuk semua tujuan penelitian, analisa kuantitatif dilakukan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Karakteristik internal dan karakteristik eksternal diukur dengan menggunakan distribusi frekuensi dan nilai tengah. Untuk mengetahui hubungan antar peubah dilakukan analisis hubungan dengan koefisien korelasi Spearman, sebagai uji korelasi bagi data non parametrik.

Analisa Indeks Kepuasan Taruna (IKT) dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKT unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Bobor Nilai Rata-rata Tertimbang} &= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \\ &= \frac{1}{14} \\ &= 0.017 \end{aligned}$$

Sedangkan untuk memperoleh nilai IKT unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \\ &\quad \times \text{Nilai Tertimbang} \end{aligned}$$

Nilai Persepsi Interval IKT, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Tabel 1. (Kepmenpan No. 25/M.PAN/2/2004)

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan1
1	1,00 – 1,75	25 – 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	A	Sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekolah Tinggi Perikanan adalah sekolah kedinasan yaitu para taruna maupun taruni mengikuti pendidikan selama 4 tahun harus tinggal di asrama yang difasilitasi oleh Sekolah. Disamping itu sekolah juga menyediakan pelayanan berupa fasilitas untuk kesehatan yang dinamakan Pos

Kesehatan taruna, dan fasilitas perpustakaan dan pelayanan lainnya. Perpustakaan merupakan unit yang sangat penting dalam proses belajar mengajar. Kenyamanan dalam pengelolaan unit perpustakaan tersebut akan mempengaruhi motivasi masyarakat pengguna untuk mau memanfaatkan unit perpustakaan tersebut sebagai sumber ilmu

pengetahuan. Pada unit pelayanan perpustakaan yang ada di Jurusan Penyuluhan Perikanan Bogor memfasilitasi kebutuhan taruna dari pukul 08.00 WIB sampai pukul 16.00 WIB dan menyediakan pelayanan sampai pukul 21.00 WIB 2 (dua) hari dalam satu minggu.

Karakteristik Responden

Sebaran karakteristik internal responden penelitian yaitu jenis kelamin, asal daerah, tingkat pendidikan, pekerjaan orang tua, besaran uang saku per bulan, rata-rata berkunjung ke perpustakaan, dan ke pos kesehatan, seperti pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Sebaran Karakteristik Internal

No	Karakteristik	Kategori	Persentase (N=70)	Interval	Rata-Rata
1	Jenis kelamin	Laki-laki	51	-	-
		Perempuan	49		
2	Asal Daerah	Pulau Jawa dan Bali	37		
		Pulau Sumatera	23		
		Pulau Kalimantan	15		
		Indonesia Bagian Timur	25		
3	Tingkat pendidikan	TK. II	40		
		TK III	40		
		TK IV	20		
4	Pekerjaan Orang Tua	PNS	37(51,4)		
		Swasata	4(5,6)		
		Wiraswasta	8(11,2)		
		Pelaku Utama	20(27,8)		
		Tidak berkerja	3(4,2)		
5	Besaran Uang saku per bulan	< Rp 200.000	10 (13,9)	200.000 – 900.000	500.000,-
		Rp250.00-Rp 350.000	23 (31,9)		
		Rp 400.000 – 500.000	23 (31,9)		
		>500.000	16 (12,3)		
6	Rata-rata Berkunjung Ke Perpustakaan	< 2 kali/bulan	20 (27,8)	1-3	2
		3-4 kali/bulan	33 (45,8)		
		>5 kali/bulan	19 (26,4)		

Pada **Tabel 2** memperlihatkan bahwa jenis kelamin responden 51% laki-laki dan 49% perempuan. Asal daerah responden dari Pulau Jawa 32%, Pulau Sumatera 23%, Pulau Kalimantan 15% dan Dari Pulau Indonesia Bagian Timur 25%. Tingkat pendidikan responden sebanyak 40% Taruna Perdana (TK II), sebanyak 40% Taruna Madya (TK III) dan sebanyak 20% Taruna Utama (TK IV). Pekerjaan orang tua taruna sebanyak 51,4% sebagai Pegawai negeri Sipil, sebanyak 5,6% pekerjaan swasta, sebanyak 11,2%

pekerjaan wiraswasta, pekerjaan sebagai pelaku utama perikanan sebanyak 27,8% dan tidak berkerja sebanyak 4,5%. Setiap bulannya para orang tua taruna mengirimkan uang saku untuk biaya keperluan pribadi (sabun, buku, jajan, komunikasi) diperoleh data sebagai berikut: uang saku yang diterima taruna kisaran paling tinggi Rp 200.000,- per bulan diterima oleh sebanyak 13,9% taruna. Uang saku yang diterima taruna dengan kisaran Rp 200.000,- sampai Rp.300.000,- per bulan diterima oleh sebanyak 13,9% taruna, uang kiriman

orang tua taruna kisaran Rp 400.000,- sampai Rp 500.000,- per bulan diterima oleh sebanyak 31,9% taruna, dan uang saku kiriman orang tua taruna dengan kisaran lebih dari Rp 500.000,- per bulan diterima oleh 12,3% taruna. Dalam pemanfaatan pelayanan Perpustakaan diperoleh data bahwa taruna berkunjung ke perpustakaan kurang dari rata-rata 2

kali dalam sebulan sebanyak 27,8%, berkunjung sebanyak 3 sampai 4 kali per bulan sebanyak 45,8% dan yang berkunjung lebih dari 5 kali sebanyak 26,4%. Hasil analisis tingkat Indeks Kepuasan Taruna (IKP) terhadap 14 unsur pelayanan di unit Perpustakaan seperti pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Taruna Pada Unit Perpustakaan

NO	UNSUR PELAYANAN	KODE	INDEK KEPUASAN	KRITERIA
1	Prosedur Pelayanan	U1	2,808	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	U2	2,663	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	U3	2,833	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	U4	3,014	Baik
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	U5	3,458	Sangat baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	U6	3,00	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	U7	2,778	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	U8	3,042	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	U9	2,917	Baik
10	Kelengkapan buku yang dibutuhkan	U10	2,264	Kurang Baik
11	Kesesuaian Buku yang dibutuhkan	U11	2,333	Kurang Baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	U12	2,764	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	U13	3,162	Baik
14	Keamanan Pelayanan	U14	3,028	Baik

Kriteria:

1,00 - 1,75 = tidak baik

1,76 - 2,5 = kurang baik

2,51 - 3,25 = baik

3,25 - 4,00 = sangat baik

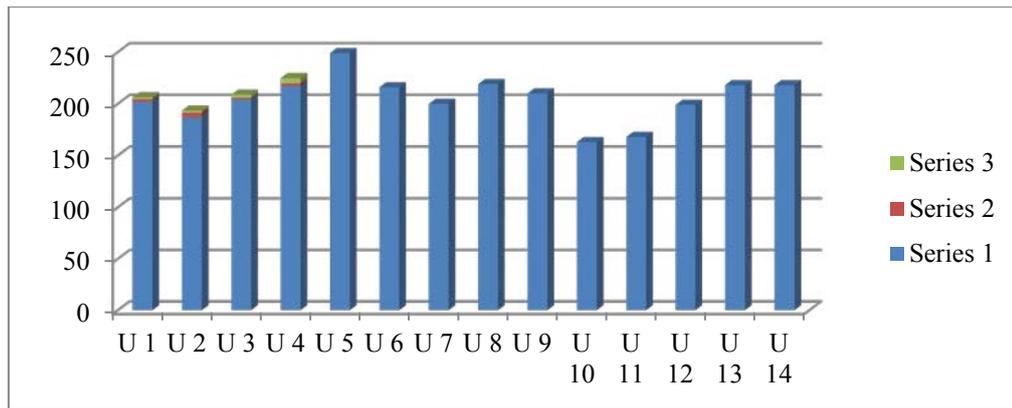
Pada **Tabel 3** memperlihatkan bahwa berdasarkan hasil analisis terhadap 14 unsur pelayanan perpustakaan terhadap taruna sebagai pengguna bahwa hanya satu unsur yang memperoleh indeks kepuasan dengan katagori sangat baik, 2 unsur pelayanan indeks kepuasan dengan katagori kurang baik, dan 11 unsur indeks kepuasan pada katagori baik. Adapun penjelasan ke 14 unsur tersebut yaitu: 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada taruna dalam hal alur pelayanan memperoleh indeks kepuasan taruna 2,808 menunjukkan katagori baik. Hal tersebut

menunjukkan bahwa petugas dan aturan yang diterapkan oleh perpustakaan tidak rumit dan berbelit-belit. 2) Persyaratan pelayanan dalam hal ini persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan perpustakaan kepada taruna memperoleh indeks kepuasan sebesar 2,661 pada katagori baik. 3) Kejelasan petugas pelayanan, dalam hal ini keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan dan kewenangan) memperoleh indeks kepuasan taruna sebesar 2.833 pada katagori baik. 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas

dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dinilai oleh taruna dengan indek kepuasan sebesar 3,014 katagori baik. 5) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab memberikan pelayanan kepada taruna yang memanfaatkan unit perpustakaan di nilai oleh taruna dan memperoleh indek kepuasan 3,458 dengan katagori sangat baik. 6) Kemampuan petugas, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas perpustakaan dalam menyelesaikan/ memberikan pelayanan terhadap taruna memperoleh indek kepuasan sebesar 3,00 dengan katagori baik. 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan terhadap taruna yang meminjam buku-buku dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, dinilai oleh taruna dengan indek kepuasan sebesar 2,778 dengan katagori baik. 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan tidak membedakan tingkatan kelas taruna dan tidak membedakan gender, dinilai taruna dengan indek kepuasan sebesar 3,042 dengan katagori baik. 9) Kesopanan dan Keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada taruna secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati meperoleh nilai indek kepuasan sebesar 2,917 dengan katagori baik. 10) Kelengkapan buku yang dibutuhkan, yaitu ketersediaan buku-buku baik jumlah mauoun kualitas yang berkaitan dengan

ilmu sosial penyuluhan dan perikanan memperoleh indek kepuasan 2,264 dengan katagori kurang baik. Artinya buku yang tersedia di perpustakaan sesuai dengan yang dibutuhkan taruna tidak mencukup bahkan belum ada. 11) Kesesuaian buku yang dibutuhkan, yaitu keberadaan buku-buku yang dibutuhkan sesuai dengan mata kuliah maupun untuk penyelesaian tugas dalam hal ini mendapat indek kepuasan taruna kurang baik dengan skor 2,333. 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditentukan mendapat skor nilai kepuasan sebesar 2,764 dengan katagori baik. 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana perpustakaan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman ketika taruna berada dalam ruangan perpustakaan. Unsur tersebut memperoleh indek kepuasan sebesar 3,162 dengan katagori baik. 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit perpustakaan ataupun sarana yang digunakan, sehingga taruna merasa tenang ketika berada di dalam perpustakaan dan terhindar dari resiko-resiko yang terjadi. Unsur ini memperoleh indek kepuasan sebesar 3,028 dengan katagori baik.

Untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja unit perpustakaan maka dilakukan analisis dengan rumus $U^n \times 0,0071$ dalam hal ini U_n adalah nilai rata-rata per unsur pelayanan, dan 0,071 adalah nilai bobot rata-rata tertimbang.



Gambar 1. Perbandingan Indeks Kepuasan Taruna Pada Pelayanan Unit Perpustakaan

Pada grafik memperlihatkan bahwa nilai kepuasan tertinggi diperoleh pada unsur 5 (U5) yaitu tanggung jawab petugas pelayanan, sedangkan nilai kepuasn pelayanan yang paling rendah pada unsur 10 (U10) yaitu kelengkapan buku yang dibutuhkan.

Untuk mengetahui nilai indeks pelayanan berupa mutu pelayanan dan kinerja dari unit perpustakaan Sekolah Tinggi Perikanan Jurusan Penyuluhan Perikanan Bogor dilakukan analisis dengan rumus

$$U^n \times 0,071$$

Ket: U_n = Nilai rata-rata per unsur pelayanan
 0,071 = Nilai bobot rata-rata tertimbang

$$(2,808 \times 0,071) + (2,634 \times 0,071) + (2,833 \times 0,071) + (3,014 \times 0,071) + (3,458 \times 0,071) + (3,00 \times 0,071) + (2,778 \times 0,071) + (3,04 \times 0,071) + (2,997 \times 0,071) + (2,264 \times 0,071) + (2,333 \times 0,071) + (2,764 \times 0,071) + (3,167 \times 0,071) + (3,028 \times 0,071) = \text{nilai indeks adalah } 2,843$$

Berdasarkan hasil perhitungan maka Nilai Indeks Kepuasan Taruna (IKT) setelah dikonversi = $2,843 \times 25 = 71,065$ hal tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan perpustakaan Sekolah Tinggi Perikanan Jurusan Penyuluhan Perikanan Bogor pada katagori B, dengan kriteria kinerja Baik.

KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Kepuasan taruna terhadap pelayanan perpustakaan rata-rata baik
2. Hanya satu unsur yang dianggap pelayanan sangat baik oleh taruna yaitu tanggung jawab petugas pelayanan
3. Dua unsur pelayanan dianggap kurang baik oleh taruna yaitu unsur

Kelengkapan buku di perpustakaan dan unsur kesesuaian buku yang ada dengan kebutuhan

Saran

Perpustakaan perlu meningkatkan mutu pelayanan sehingga semua unsur pelayanan pada katagori sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

Anonimous, 2012. Modul Diklat Pelayanan Publik. Pusdiklat SPIMNAS Bidang Manajemen

dan Kebijakan Pembangunan. Lembaga Administrasi Negara.

....., 2012. Peraturan Menteri Pemberdayaan Apartur Negara Dan Reformasi Biriokasi No. 36 tahun 2012. Petunjuk Teknis Penyusunan, penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Kemen PAN dan RB RI 2012.

Jansen H. Sinamo, 2004. Etos Kerja Profesional di Era Digital Global. Penerbit Institut Darma Mahardika. Jakarta.