

IMPLEMENTASI SISTEM MANAJEMEN KUALITAS ISO 9001:2008 TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS GADJAH MADA

Oleh: Uminurida Suciati*

Abstract

This study aims to determine the quality library services based implementation of Quality Management System ISO 9001:2008. User satisfaction and student perceptions regarding the attributes of quality library services that include: tangible, reliability, responsiveness, assuredness, and empathy associated with user satisfaction. This study uses a quantitative approach. Type a descriptive quantitative research. Ex post facto data collection by survey method. Data collection using questionnaires as the primary method, documentary, and observation. The study population was a student who came to visit and use the library facilities and using samples UGM proportional stratified random sampling technique.

Analysis of the data using parametric statistics, such as regression analysis to test the hypothesis regresi first and to find out how much of each attribute independent variables contribute effectively to the satisfaction of the user and the product moment correlation and ANOVA to test the hypothesis of a single lane to two. Results indicate that the implementation of quality management system ISO 9001:2008 can give satisfaction to the users at the Central Library, University of Gadjah Mada. It can be seen from the results of the user's perception of the quality attributes of library services that include: tangible, reliability, responsiveness, and empathy assuredness related to user satisfaction at the Central Library of the University of Gadjah Mada. It can be seen from tangible attribute indicates the coefficient $b = 0.104$ and $p = 0.022$, attribute indicates the reliability coefficient $b = 0.126$ and $p = 0.009$, attribute indicates the responsiveness coefficient $b = 0.095$ and $p = 0.018$, showing assuredness attribute coefficient $b = 0.125$ and $p = 0.007$, attribute shows empathy coefficient $b = 0.193$ with $p = 0.001$. Positive effect is statistically significant means that better the user perception of service quality attributes of the higher levels of user satisfaction and conversely the perception of poor quality of service attributes pemustaka on the lower level of user satisfaction in the Library of the University of Gadjah Mada.

From the estimation above regression equation, the coefficient of multiple determination (R^2) of 0.539 that showed statistically that the role of the variable quality of service for users' satisfaction at 53.9%. Percentage of the remaining 46.1% are other variables not examined in this study.

Key words: *library management; customer satisfactio; Quality of service; quality management system ISO 9001:2008*

*) Pustakawan UGM

A. LATARBELAKANG

Kompetisi global menjadi wacana saat ini sehingga perguruan tinggi di Indonesia berlomba-lomba mencanangkan *World Class University* (WCU). Paradigma tersebut membawa konsekuensi bagi perguruan tinggi khususnya manajemen untuk dapat mengelola universitas dengan lebih baik. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dengan pendidikan tinggi. Perpustakaan harus menyesuaikan perkembangan organisasi induknya agar implementasi manajemen internal

dapat memberikan layanan berkualitas dalam memenuhi tuntutan kebutuhan informasi bagi pemustaka, yaitu internal-akademik, internal-administrasi, eksternal-langsung, dan eksternal-tidak langsung. Dalam hal ini bagaimana memanfaatkan perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat sesuai tugas dan fungsi perpustakaan.

Perpustakaan sebagai pengelola informasi dan penyelenggara layanan informasi perlu dikelola secara profesional dengan mengikuti kaidah dan

standar profesional. Produk dan jasa yang dilayankan perpustakaan harus memberikan kepuasan dan nilai tambah bagi pemustaka. Untuk itu perlu dikelola dengan pendekatan sistem manajemen mutu, karena kualitas menjadi kebutuhan nyata dan dapat diukur secara berkala berdasarkan standar tertentu. Sejak tahun 2009 Perpustakaan Pusat UGM menerapkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008, dan memperoleh sertifikasi pada bulan Oktober 2009. Layanan perpustakaan telah mengimplementasikan ISO 9001:2008. ISO (*International Organization for Standardization*) 9001:2008 adalah standar internasional untuk sistem manajemen kualitas/mutu yang menetapkan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi untuk desain, penilaian, dan sistem manajemen mutu. Hal ini bertujuan menjamin organisasi dapat memberikan atau menghasilkan produk dan jasa yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan yang ditetapkan tersebut merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan atau merupakan kebutuhan dari pasar tertentu sebagaimana ditentukan oleh organisasi (Gaspersz, 2003:1).

Sertifikasi yang diperoleh dari *International Organization for Standardization* diimplementasikan ke sistem manajemen kualitas ISO 9001:2008, mencakup persoalan kompleks. Tidak semua persoalan yang kompleks tersebut dalam penelitian ini tidak diidentifikasi dan dikaji secara keseluruhan. Atas dasar tersebut, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berhubungan dengan kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Pusat UGM.

Sistem Manajemen Kualitas versi tahun 2008, memasukkan variabel pengukuran kepuasan pelanggan sebagai salah satu prinsip dalam penerapannya. Fokus pada pelanggan sebagai syarat yang harus dipenuhi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Persoalan kepuasan pelanggan saat ini merupakan hal yang penting, karena sebagai salah satu indikator untuk memantau keberhasilan dari produk dan jasa yang dilayankan. Perpustakaan diharapkan mampu meminimalkan tuntutan pemustaka serta dapat mengoptimalkan kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka masih dipercaya menjadi faktor utama dalam rangka mempertahankan loyalitas pelanggan dan mereka akan menyebarkan pengalaman kepada orang lain (Riyanto, S. 2010:2).

Salah satu upaya untuk mengantisipasi

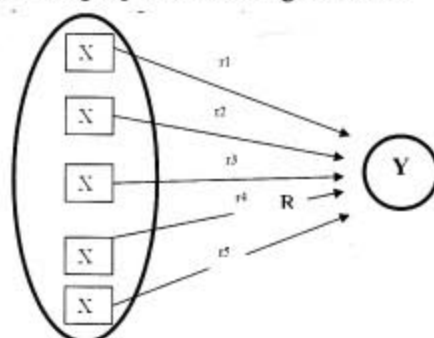
tantangan perpustakaan dalam mempertahankan keberadaannya sebagai penyedia layanan informasi dengan meningkatkan kinerja layanan agar tidak ditinggalkan pemustaka. Perpustakaan harus lebih siap menghadapi kompetisi dengan berbagai sumber penyedia informasi lain dengan cara menerapkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008. Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO di perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan daya saing memasuki persaingan global.

Atas dasar uraian pada latar belakang di atas, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Sejauh mana implementasi sistem manajemen kualitas ISO 9001: 2008 dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka di Perpustakaan Pusat UGM?
2. Bagaimana persepsi pemustaka mengenai atribut-atribut kualitas layanan perpustakaan yang meliputi: keberwujudan, keandalan, daya tanggap, keterjaminan dan empati yang berkaitan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UGM?

B. Kerangka Pemikiran

Desain analisis hubungan antar variabel dengan kerangka analisis dapat digambarkan ke dalam skema kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Keterangan:

X = variabel kualitas layanan

Y = variabel kepuasan pemustaka secara keseluruhan (*overall satisfaction*)

X1 = atribut keberwujudan r1 = peran x1 terhadap Y

X2 = atribut keandalan r2 = peran x2 terhadap Y

X3 = atribut daya tanggap r3 = peran x3 terhadap Y

X4 = atribut keterjaminan r4 = peran x4 terhadap Y

X5 = atribut empati r5 = peran x5 terhadap Y

R = peran xi, x2, x3, x4, x5, secara simultan terhadap Y

C. TINJAUAN PUSTAKA

1. Perpustakaan

Perpustakaan merupakan sebuah organisasi penyedia jasa layanan informasi untuk publik (*information service provider*). Setiap perpustakaan mempunyai beraneka ragam pemustaka sebagai publik yang dilayani, di antaranya mahasiswa, dosen, peneliti, masyarakat umum, dan pelajar.

Perpustakaan sendiri memiliki fungsi sebagai institusi yang bertugas mengelola, mendiseminasikan, melestarikan informasi seperti disebutkan dalam Undang-undang Perpustakaan Bab I pasal 1, 2, 3 (2007; 2-4) sebagai berikut:

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran dan kemitraan.

Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Untuk itu perpustakaan dalam memberikan jasa layanan bersifat terbuka dan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara umum, sesuai dengan peraturan yang berlaku pada masing-masing perpustakaan. Sebagaimana Undang-undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, penyelenggaraan perpustakaan adalah berasas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran dan kemitraan. Berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan kebudayaan bangsa serta bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa (Depdiknas, 2008:5).

Perpustakaan yang dinamis mempunyai empat landasan yaitu: berkembang, mengadakan perubahan selaras dengan perkembangan

masyarakat dan teknologi, menemukan metode-metode layanan baru, dan hasil dari pada layanan perpustakaan memberikan sumbangan yang membawa masyarakat ke arah positif (Viet, Le Van, 2009:145-149).

Sedangkan Deborah L. Jacobs, Deputy Director of Global Library pada Bill & Melinda Gates Foundation antara lain mengingatkan, *strong libraries build strong communities, strong libraries build strong educators and students, strong libraries build strong business, strong libraries build strong communication, and strong libraries build a strong future* (2009: 142).

Kekuatan perpustakaan dibangun sekuat komunitasnya yaitu pendidik dan yang dididik, sekuat membangun bisnis dan komunikasi dan membangun perpustakaan yang kuat di masa depan. Demikian juga perpustakaan perguruan tinggi, dalam UU Perpustakaan pasal 24 disebutkan bahwa setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan.

2. Penjaminan Kualitas dengan ISO

Setiap organisasi seperti perpustakaan seharusnya selalu berusaha memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan tuntutan kebutuhan pemustaka. Adanya perkembangan teknologi informasi, tuntutan kualitas layanan juga selalu berubah yang mencakup aspek produk/jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan.

Terry Hill (2000) menyatakan bahwa tugas dan peran dalam pembuatan atau penyediaan produk dan jasa, yaitu penjaminan kualitas (*Quality Assurance/QA*). Penjaminan kualitas merupakan suatu pendekatan terencana dan sistematis, hal ini untuk menjamin bahwa prosedur pengerjaan yang dipergunakan, jenis, frekuensi pengujian kualitas dan kuantitas dalam sistem telah sesuai dengan spesifikasi yang ada. Hasil/ keluaran produk atau jasa telah sesuai dengan desain yang telah ditentukan.

Sedangkan Kaoru Ishikawa (1985) berpendapat bahwa penjaminan kualitas merupakan jaminan dari produsen bahwa produk yang dihasilkan atau disediakan memenuhi spesifikasi kualitas yang diharapkan oleh konsumen dalam Haming dan Nurnajamuddin, (2007:104). Upaya perguruan tinggi dalam rangka meningkatkan kualitas perguruan tinggi di Indonesia sebagaimana tertuang dalam *Higher Education Long Term Strategy*

(HELTS) 2003-2010, penjaminan kualitas didefinisikan sebagai proses penerapan dan pemenuhan standar kualitas pengelolaan dan pendidikan tinggi secara konsisten dan berkelanjutan, sehingga stakeholder (mahasiswa, dosen, staf penunjang, orang tua, dunia kerja, pemerintah, dan pihak lain yang berkepentingan) memperoleh kepuasan (Hedwig, 2007: 1).

Penjaminan kualitas meliputi semua aktivitas yang dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas proses pekerjaan, untuk menghapuskan langkah-langkah atau proses yang tidak perlu. Hal itu dengan tujuan memastikan terwujudnya saling pengertian dan komunikasi efektif sepanjang mata rantai SIPOC (*supplier, input, process, outputs, dan customers*), serta pemeriksaan lebih lanjut untuk memastikan semua proses menuju kepada pemenuhan standar dan bahkan jika memungkinkan melampaui harapan konsumen.

Langkah awal dalam proses penjaminan kualitas, perpustakaan melakukan evaluasi diri untuk mengetahui keberhasilan, tantangan dan hambatan yang dihadapi kemudian melakukan tinjauan terhadap kesesuaian visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Visi dan misi yang dijabarkan menjadi serangkaian kebijakan mutu supaya terlihat jelas dengan deskripsi sasaran mutu yang hendak dicapai dengan ukuran atau target tertentu. Ukuran berupa butir-butir kualitas menyangkut aspek: prasarana dan sarana, sumber daya manusia, dana, sistem informasi, struktur organisasi, publikasi, kerjasama, dan sebagainya.

Tahap berikutnya, pihak perpustakaan melakukan proses pengawasan (monitoring) dan evaluasi untuk menjaga kualitas produk dan layanan sesuai standar kualitas melalui tolok ukur secara berkelanjutan dan sesuai manajemen mutu yang diterapkan. Falsafah yang dikemukakan oleh Kaoru Ishikawa (1985), bahwa tidak ada gunanya memproduksi barang atau jasa dengan biaya murah tetapi tidak memenuhi harapan mutu pihak konsumen, atau sebaliknya produk yang tinggi mutunya tetapi harganya mahal tidak terjangkau oleh konsumen pada umumnya. Untuk itu harus ada, keselarasan antara mutu, biaya, harga dan harapan konsumen (Haming dan Numajamuddin, 2007:105).

ISO merupakan sebuah organisasi penyedia standar kualitas sebuah organisasi. Standar kualitas yang telah ditetapkan oleh ISO merupakan bakanan manajemen mutu internasional yang diterima luas oleh negara-negara di dunia saat ini. Standar yang

ditetapkan oleh suatu organisasi mempunyai peran penting dalam usaha melakukan peningkatan mutu, keamanan, keandalan, efisiensi dan hal positif lainnya atas produk atau jasa yang dihasilkan. Standar pada dasarnya bermanfaat untuk mewujudkan biaya proses produksi atau pelayanan jasa yang hemat dan ekonomis.

3. Pemustaka dan Sertifikasi ISO

Pemustaka merupakan objek pokok kepada siapa layanan perpustakaan didedikasikan. Pemahaman perpustakaan terhadap karakteristik pemustaka merupakan hal yang sangat penting, karena pemustaka merupakan pengguna langsung jasa layanan. Maka pola pikir yang dibangun perpustakaan juga harus mengikuti logika pemustaka atau konsumennya. Pemustaka merupakan kunci penerima layanan perpustakaan, sehingga sudah seharusnya perpustakaan memberikan layanan terbaik dengan kualitas layanan yang prima.

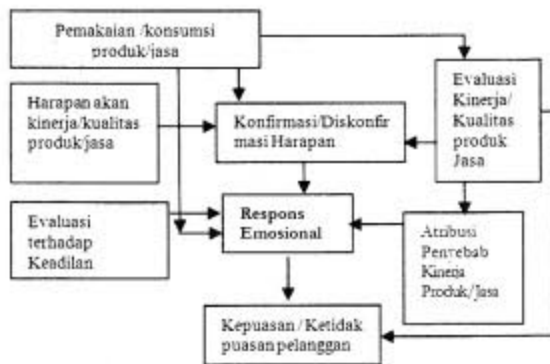
Standar ISO dimaksudkan untuk menyamakan standar jaminan mutu/kualitas di berbagai bidang dan di semua negara. Semakin banyak perusahaan dan organisasi (termasuk perpustakaan) mengimplementasikan sertifikat ISO, semakin bertambah jumlah pelanggan yang mensyaratkan adanya sertifikat ISO bagi perusahaan atau organisasi yang terlibat dalam transaksinya termasuk antar perusahaan atau antar organisasi sebelum mengadakan kerjasama. Oleh karena itu dengan memiliki sertifikat ISO 9001:2008, diharapkan dapat memberikan dampak positif secara internal maupun eksternal.

Dengan menerapkan standar khususnya ISO 9001:2008 diharapkan perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan melalui jaminan kualitas layanan yang terorganisasi dan sistematis. Dengan demikian Sertifikat ISO 9001:2008 merupakan salah satu bukti atau jaminan bahwa perpustakaan yang bersangkutan telah merencanakan dan menerapkan suatu sistem manajemen kualitas yang baik sehingga seluruh produk dan proses sesuai standar yang ditentukan.

4. DIMENSI KEPUASAN PEMUSTAKA

Kepuasan pemustaka dikatakan berhasil apa bila pemustaka sudah mendapatkan apa yang dibutuhkan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dalam suatu lembaga. Tjiptono (2007: 348-9),

menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek. Pemasaran produk dan jasa merupakan hal yang penting karena berkontribusi pada sejumlah aspek krusial. Aspek kepuasan meliputi terciptanya loyalitas pelanggan, meningkatkan reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatkan efisiensi dan produktivitas karyawan. Masih dalam Tjiptono (2007: 350), Mowen menyatakan kepuasan pelanggan sebagai sikap keseluruhan terhadap suatu barang atau jasa setelah perolehan dan pemakaiannya. Kemudian definisi kepuasan/ketidakpuasan pelanggan digambarkan dalam sebuah model sebagai berikut:



Gambar 2. Model Kepuasan/Ketidakpuasan (Mowen, 1995 dalam Tjiptono, 2007:350)

Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Menurut Philip Kotler (2000) dalam Tjiptono, 2007:367, ada empat metode yang dapat dipergunakan dalam mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- Sistem keluhan dan saran
- Ghost Shopping*
- Lost customer analysis*
- Survei kepuasan pelanggan

Pembahasan mengenai kualitas layanan dan kepuasan pemustaka di atas, maka pengukuran atau analisis dalam penelitian ini mendasarkan pada analisis kesenjangan (*gap analysis*) sebagaimana skema sebagai berikut:

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik	Penampilan fisik, peralatan, dan personil
	Kehandalan	Kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan, terpercaya dan akurat
Kualitas Pelayanan	Daya Tanggap	Kemampuan membantu pengguna dan memberikan jasa dengan cepat
	Jaminan	Pengetahuan dan kesopanan petugas, kemampuan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan
Kualitas Pelayanan	Empati	Kesediaan untuk peduli dan Memberi perhatian secara pribadi

Gambar 3. Skema Pengukuran/Analisis Kepuasan Pelanggan (diadaptasi dan Zeithaml, dkk. dalam Supranto, 2003:400)

Perpustakaan berupaya memahami kebutuhan pemustaka secara spesifik (berdasarkan program studi atau jurusan bahkan secara individual). Jam layanan perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dalam hal ini mahasiswa (jadwal kuliah) secara keseluruhan. Karena semakin tinggi pemahaman perpustakaan terhadap pemustaka yang beragam latar belakangnya, dianggap semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Parasuraman, dkk. (1988), beranggapan bahwa setiap dimensi kualitas dapat diukur dengan mendapatkan pengukuran-pengukuran tentang harapan dan kinerja untuk setiap sifat jasa yang relevan dengan setiap dimensi, melalui pengukuran perbedaan antara harapan dan kinerja pada sifat-sifat tersebut. Harapan dipengaruhi oleh kebutuhan personal, komunikasi dan pengalaman masa lalu, sedangkan persepsi kinerja dipengaruhi oleh sifat-sifat proses pemberian jasa. Selanjutnya disimpulkan bahwa instrumen yang terbagi dalam lima dimensi yaitu: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible dengan 22 item dapat digunakan untuk menilai dan membandingkan kualitas layanan (perbedaan antara harapan dan persepsi kinerja) pada berbagai perusahaan.

Tabel 1.
Daftar Item Instrumen Layanan Perpustakaan

No	Item Pernyataan
1	Kondisi fisik perpustakaan: gedung (eksterior), desain ruang (interior), rest area, kondisi meubeler, lighting representatif dan nyaman
2	Fasilitas jaringan informasi (OPAC, Web perpustakaan, hot spot, komputer) termasuk colokan & jaringan listrik untuk laptop di perpustakaan memadai
3	Sarana layanan fotocopy, copy CD, scanning, penitipan tas/locker, kantin, tempat parkir memadai
4	Karyawan perpustakaan pada umumnya berpenampilan rapi, sopan, ramah
5	Koleksi buku, majalah, jurnal, surat kabar baik dalam format cetak maupun elektronik/digital yang disediakan memadai untuk memenuhi kebutuhan studi pemustaka
6	Koleksi/informasi mudah dan cepat ditemukan karena sistem temu kembali dan penempatan koleksi di kelola dengan baik
7	Saat pemustaka mendapat masalah, perpustakaan bersungguh-sungguh membantu memecahkannya
8	Bila perpustakaan berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, pihak perpustakaan menepatinya
9	Perpustakaan menangani layanan administrasi/dokumen dengan akurat dan dengan prosedur yang jelas bagi pemakai
10	Adanya kejelasan informasi bagi pengguna mengenai tata tertib dan tata cara layanan perpustakaan melalui berbagai media komunikasi (rambu-rambu, papan pengumuman, leaflet, buku panduan pemakai, Web Perpustakaan, dsb.)
11	Petugas perpustakaan dalam melayani Anda dengan cepat dan tepat
12	Petugas perpustakaan selalu bersedia membantu Anda
13	Petugas perpustakaan selalu mempunyai waktu untuk menanggapi permintaan mahasiswa
14	Anda memiliki kepercayaan atas kompetensi petugas perpustakaan di bidangnya
15	Anda merasa aman selama berurusan dengan petugas perpustakaan
16	Petugas perpustakaan memberikan layanan kepada Anda dengan ramah dan sopan
17	Para pustakawan dan petugas perpustakaan terlihat memperoleh dukungan dari pimpinan untuk melaksanakan tugasnya dengan baik
18	Pihak Pimpinan Universitas mengembangkan perpustakaan sebagai bentuk perhatian kepada mahasiswa
19	Petugas perpustakaan memberikan perhatian secara baik dalam memenuhi kebutuhan informasi kepada pemustaka
20	Perpustakaan memahami kebutuhan mahasiswa
21	Perpustakaan mengutamakan kepentingan mahasiswa
22	Jam buka layanan perpustakaan memadai, tepat waktu dan sesuai dengan jadwal kesibukan mahasiswa

* Disesuaikan dengan kondisi perpustakaan UGM

C. METODE PENELITIAN

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pemustaka yang datang dan menggunakan layanan perpustakaan di UGM. Pemustaka yang datang dalam sehari sampai 2 - 3 kali, tidak menjadi hitungan populasi. Responden yang diharapkan adalah pemustaka mengalami layanan perpustakaan secara langsung. (bukan pemustaka maya). Pemustaka tersebut yaitu mahasiswa S0 (Sekolah Vokasi), S1, S2 dan S3, menjadi populasi apabila mereka menggunakan fasilitas perpustakaan selama bulan Juli s.d September 2012 yaitu dari total pengunjung mahasiswa, 23.278 orang, dengan rincian 21.727 mahasiswa, dosen/pegawai 69 orang dan pemustaka dari masyarakat umum 1482 orang. Sampel yang diambil secara acak sebanyak 20 orang. Sedangkan responden yang diambil dalam penelitian ini ada 207 orang menggunakan Formula Cohen. Ada 2 variabel yaitu Variabel Terikat (Dependent Variable) yaitu tingkat kepuasan pemustaka. Maksud kepuasan pemustaka di sini adalah suatu penilaian berupa persepsi mahasiswa yang telah berulang kali menggunakan jasa layanan Perpustakaan UGM. Variabel Bebas (Independent Variable) dalam penelitian ini adalah atribut kualitas layanan sebagaimana dalam model SERVQUAL dengan beberapa penyesuaian. Untuk kualitas layanan masing-masing pertanyaan ini menggunakan skala interval, terdiri dari lima unsur, yaitu: keberwujudan (X1), keandalan (X2), daya tanggap (X3), keterjaminan (X4) dan empati (X5). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disampaikan langsung kepada responden. Untuk mengantisipasi adanya angket yang tidak kembali atau kurang lengkap, penyebaran kuesioner ditambah 10 %. Instrumen pengumpulan data, dan item-item pernyataan kuesioner dikuantitatifkan menggunakan skala Likert dengan memberi bobot nilai secara gradasi dan nilai (skor) 1 sampai dengan 5. Jumlah item pernyataan sebanyak 22 butir mencakup lima atribut atau aspek kualitas layanan yang dikelompokkan dalam dua kategori yaitu, pertama, kategori tingkat kepentingan (harapan) dan, kedua, kategori persepsi (pengalaman). Untuk kategori kepuasan pemustaka pernyataan sebanyak 4 butir.

Adapun alternatif pilihan dalam kuesioner adalah:

Tingkat Harapan		Tingkat Kepentingan	
Skor	Bobot	Skor	Bobot
5	Sangat Penting	5	Sangat Baik
4	Penting	4	Baik
3	Cukup Penting	3	Cukup Baik
2	Tidak Penting	2	Tidak Baik
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik

Tabel 2 . Bobot nilai secara gradasi dan nilai/skor 1 sampai dengan 5

Selain menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama, dalam penelitian ini juga menggunakan metode observasi, dokumentasi dan metode wawancara untuk melengkapi data yang diperlukan dengan mempelajari suatu gejala dan peristiwa melalui upaya melihat, mencatat, menanyakan data secara konkrit di lapangan.

Dilakukan uji reliabilitas instrument tingkat konsistensi pengukuran yang diperoleh dari waktu yang berbeda terhadap subjek yang sama, atau subjek yang berbeda dengan uji yang sama. dengan tingkat reliabilitas instrumen diukur berdasarkan skala Alpha 0 sampai dengan 1. Apabila nilai Alpha > 0,8 maka instrumen dinyatakan reliabel (Triton, 2006:248).

D. HASIL PENELITIAN

1. Demografi Responden

Berdasarkan data yang diperoleh menunjukkan pemustaka yang berkunjung dan menggunakan fasilitas layanan perpustakaan adalah mahasiswa Fakultas ISIPOL, Fakultas MIPA dan Fakultas Teknik seperti pada tabel berikut:

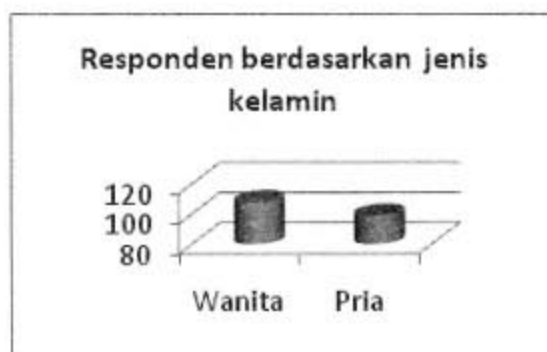


Sumber: data primer (diolah 2012)

Gambar 4.

Responden berdasarkan Pengunjung dari Fakultas

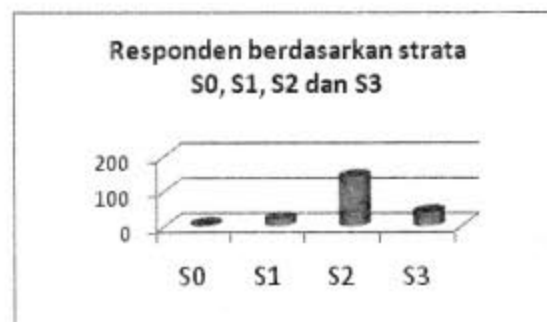
Responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa pemustaka wanita lebih banyak dibandingkan dengan pria. Hal ini dimungkinkan wanita biasanya jauh lebih telaten dalam belajar. (Suciati, Uminurida, 2006)



Sumber: data primer (diolah 2012)

Gambar 5. Responden berdasarkan jenis kelamin

Demografi responden berdasarkan strata S0, S1, S2 dan S3 dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mahasiswa S2 dan S3 lebih banyak menggunakan fasilitas perpustakaan. Hal ini disebabkan mahasiswa S2 dan S3 harus lebih banyak membaca hasil-hasil penelitian dan *searching* akses jurnal asing yang dilanggankan universitas. Di samping itu tersedianya WiFi di setiap ruangan memudahkan pemustaka untuk mengakses jurnal *online*. Pemustaka S2 melakukan penelusuran informasi cetak hasil penelitian berupa tesis dan disertasi sekaligus untuk menguji data referensi yang digunakan dalam tesis dan disertasi yang dirujuk ke jurnal *online* yang dilanggan.



Sumber: data primer (diolah 2012)

Gambar 6.

Responden berdasarkan strata S0, S1, S2 dan S3

Sebelum penelitian, kuesioner sebagai instrumen pengumpul data penelitian ini telah diujicobakan (*try out*) dengan mengambil sampel di luar sampel yang akan dikenai pada penelitian sebenarnya dari anggota populasi, N = 20, item 26 butir. Untuk mengetahui validitas instrumen

penelitian dengan melakukan analisis korelasi antara skor butir tiap pertanyaan dan total skor konstruk menggunakan program SPSS. Sebanyak 22 item indikator variabel kualitas layanan memperoleh r hitung lebih besar atau positif dan r tabel = $n-1$ dengan α 0,05 didapat r tabel 0,361 disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan tersebut valid. Hasil uji reliabilitas instrumen untuk mengukur konsistensi atau kehandalan tiap item sejumlah 22 item indikator variabel kualitas layanan memperoleh r hitung lebih besar atau positif dari r tabel dengan α 0,9232 atau $>0,70$ disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan tersebut reliabel. Demikian juga untuk 4 item indikator variabel kepuasan pemustaka (nomor item 23-26) memperoleh r hitung lebih besar atau positif dan r tabel dengan α 0,8653 atau $>0,70$ disimpulkan bahwa butir-butir pertanyaan tersebut reliabel.

Analisis deskriptif meliputi 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat yaitu:

a. Keberwujudan (X1)

Distribusi keberwujudan di Perpustakaan Pusat UGM menurut persepsi responden menunjukkan; 15,5% menyatakan sangat baik; 38,6% baik; 33,3% cukup baik; dan 4,3% kurang baik; serta ada 8,2% tidak baik. Berdasarkan hasil analisis dengan statistik deskriptif (tendensi sentral) diperoleh hasil rerata (mean) sebesar 18,72; median= 18,75; modus= 20,00 dan standard deviasi= 3,423. Skor rerata tersebut berada pada interval kelas 15,51 s.d. 20,50 kategori baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa keberwujudan (*tangibles*) di Perpustakaan Pusat UGM menurut pendapat pemustaka adalah baik.

b. Keandalan (X2)

Distribusi keandalan atau *reliability* menurut persepsi responden 13,2% menyatakan sangat baik; 50,7% baik; 33,2% cukup baik; dan 2,9% kurang baik; serta (0,0%) tidak baik. Berdasarkan hasil analisis dengan statistik deskriptif (tendensi sentral) diperoleh hasil rerata (mean) sebesar 16,73; median= 17,00; modus= 19,00 dan standard deviasi= 3,533. Skor rerata tersebut berada pada interval kelas 15,51 s.d. 20,50 kategori baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa daya keandalan (*reliability*) di Perpustakaan Pusat UGM menurut pendapat pemustaka adalah baik.

c. Daya tanggap (X3)

Responden pemustaka Perpustakaan Pusat UGM sejumlah 207; menyatakan daya tanggap 12,7% sangat baik; 54,6% baik; 26,8% cukup baik;

dan 5,9% kurang baik; serta (0,0%) tidak baik. Berdasarkan hasil analisis dengan statistik deskriptif (tendensi sentral) diperoleh rerata (mean) sebesar 16,73; median= 17,00; modus= 19,00 dan standard deviasi= 3,533. Skor rerata tersebut berada pada interval kelas 15,51 s.d. 20,50 kategori baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa daya tanggap (*responsiveness*) di Perpustakaan Pusat UGM menurut responden adalah baik.

d. Keterjaminan (X4)

Responden pemustaka Perpustakaan Pusat UGM; menyatakan keterjaminannya 12,7% sangat baik; 54,6% baik; 26,8% cukup baik; dan 5,9% kurang baik; serta (0,0%) tidak baik. Berdasarkan hasil analisis dengan statistik deskriptif (tendensi sentral) diperoleh rerata (mean) sebesar 16,73; median= 17,00; modus= 19,00 dan standard deviasi= 3,533. Skor rerata tersebut berada pada interval kelas 15,51 s.d. 20,50 kategori baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa daya tangggap (*responsiveness*) di Perpustakaan Pusat UGM menurut pemustaka adalah baik.

e. Empati (X5)

Responden pemustaka Perpustakaan Pusat Universitas Gadjah Mada; menyatakan empati sebesar 12,7% sangat baik; 54,6% baik; 26,8% cukup baik; dan 5,9% kurang baik; serta (0,0%) tidak baik. Berdasarkan hasil analisis dengan statistik deskriptif (tendensi sentral) diperoleh rerata (mean) sebesar 16,73; median= 17,00; modus= 19,00 dan standard deviasi= 3,533. Skor rerata tersebut berada pada interval kelas 15,51 s.d. 20,50 kategori baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa empati petugas Perpustakaan Pusat UGM adalah baik.

f. Kepuasan Pemustaka (Y)

Kepuasan Pemustaka menurut responden menyatakan 11,2% sangat baik; 54,1% baik; 31,2% cukup baik; 2,9% kurang baik; dan 0,5% tidak baik. Berdasarkan hasil analisis dengan statistik deskriptif (tendensi sentral) diperoleh hasil rerata (mean) sebesar 16,81; median= 16,88; modus= 20,00 dan standard deviasi= 3,578. Skor rerata tersebut berada pada interval kelas 15,51 s.d. 20,50 kategori baik. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kepuasan pemustaka di Perpustakaan Pusat UGM menurut pemustaka adalah baik.

Hasil analisis regresi menunjukkan koefisien korelasi (R) sebesar = 0,734; $R^2 = 0,539$; $F_{reg.,i} = 46,539$ dengan $p = 0,000$. Sehingga dapat disimpulkan ada pengaruh positif yang signifikan secara statistik bersama-sama antara keberwujudan,

keandalan, daya tanggap, keterjaminan, dan empati (kualitas layanan perpustakaan berdasarkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 1901:2008) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM.

Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis nihil atau *null hypothesis* (H_0) yang menyatakan "tidak terdapat pengaruh positif kualitas layanan perpustakaan berdasarkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM ditolak; dan hipotesis asli atau alternatif (H_a) yang menyatakan "terdapat pengaruh positif kualitas layanan perpustakaan berdasarkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM" diterima.

Perhitungan konstanta dan koefisien beta masing-masing variabel sehingga dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5,160 + 0,104(X1) + 0,126(X2) + 0,095(X3) + 0,125(X4) + 0,193(X5)$$

Hasil estimasi persamaan regresi tersebut diperoleh koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,539. Hal ini menunjukkan secara statistik variabel keberwujudan, keandalan, daya tanggap, keterjaminan, dan empati (kualitas layanan perpustakaan berdasarkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 1901:2008) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM sebesar 53,9%; sedangkan sebesar 46,1% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Analisis selanjutnya menghitung sumbangan efektif, untuk mengetahui masing-masing atribut variabel bebas memberikan kontribusi atau sumbangan efektif terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM, disajikan pada tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Sumbangan Efektif Variabel Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pemustaka

No.	Variabel Bebas	Sumbangan Relatif (SR%)	Sumbangan Efektif (SE%)
1	Keberwujudan (X1)	15,865	8,552
2	Keandalan (X2)	19,639	10,586
3	Daya Tanggap (X3)	13,829	7,455
4	Keterjaminan (X4)	21,495	11,587
5	Empati (X5)	29,171	15,725
	TOTAL	100,000	53,904

Sumber: data primer (diolah 2012)

Pada tabel 3, diketahui bahwa atribut empati memberikan kontribusi atau sumbangan efektif paling besar terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM, yaitu 15,725% dan atribut daya tanggap memberikan kontribusi atau sumbangan efektif paling rendah yaitu sebesar 7,455%. Keberwujudan atau *Tangibles* (X1) dengan koefisien $b = 0,124$ dengan $p = 0,026$; disimpulkan ada pengaruh positif yang signifikan secara statistik atribut keberwujudan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM.

Kontribusi pengaruh atribut keberwujudan (*tangibles*) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM sebesar 8,552%. Pada *reliability* (X2) koefisien $\beta = 0,131$ dengan $p = 0,008$; disimpulkan ada pengaruh positif yang signifikan secara statistik atribut keandalan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM. Kontribusi pengaruh atribut keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM sebesar 10,6%. Sedangkan *responsiveness* (X3) koefisien $\beta = 0,097$ dengan $p = 0,017$; disimpulkan ada pengaruh positif yang signifikan secara statistik atribut daya tanggap terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM. Kontribusi pengaruh atribut daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM sebesar 7,21%. *Assurance* (X4) dengan koefisien $\beta = 0,129$ dengan $p = 0,008$; disimpulkan ada pengaruh positif yang signifikan secara statistik keterjaminan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM. Kontribusi pengaruh atribut keterjaminan (*assurance*) terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM sebesar 11,6%. Empati atau *Empathy* (X5) pada koefisien $\beta = 0,195$ dengan $p = 0,002$; disimpulkan ada pengaruh positif yang signifikan secara statistik empati terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM. Kontribusi empati atau *empathy* pengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM sebesar 11,592%.

Analisis Varians Satu Jalur (*Oneway Anova*)

Analisis ini digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan kualitas layanan setiap dimensi berdasarkan jenjang pendidikan pemustaka. Hasil analisis dari penelitian ini diperoleh "Tidak terdapat perbedaan persepsi antara mahasiswa jenjang S1 dan S2 mengenai atribut-atribut kualitas layanan perpustakaan yang meliputi: keberwujudan, keandalan, daya tanggap, keterjaminan dan empati yang berkaitan dengan kepuasan pemustaka di

Perpustakaan UGM" (H0). "Terdapat perbedaan persepsi antara mahasiswa jenjang S1 dan S2 mengenai atribut-atribut kualitas layanan perpustakaan yang meliputi: keberwujudan, keandalan, daya tanggap, keterjaminan dan empati yang berkaitan dengan kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM" (H1).

E. KESIMPULAN

Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 di sebuah perpustakaan mengutamakan layanan jasa yaitu layanan informasi bagi pemustaka. Hal ini dilandasi oleh proses peningkatan kualitas dan mutu secara terus menerus dan berkelanjutan. Peningkatan mutu manajemen perpustakaan sangat diharapkan dan perlu ditingkatkan secara berkesinambungan. Layanan ini akan diterima dan dirasakan oleh para pemustaka secara langsung (*end users*).

Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 menjamin mutu dan efektifitas dalam bekerja sehingga bisa terukur dan terpantau secara maksimal serta dapat dilakukan perbaikan terus menerus untuk mencapai kualitas yang memuaskan pemustaka secara berkelanjutan. Pelaksanaan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 di Perpustakaan UGM meliputi beberapa aspek, di antaranya kebijakan organisasi induk yakni kebijakan tingkat UGM berkenaan dengan visi dan misinya, kemampuan sumber daya, dan lingkungan, serta keberadaan dan efektifitas perangkat (satuan) monitoring.

Penerapan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 di Perpustakaan Pusat UGM sampai pada saat penelitian ini dilakukan, disimpulkan ada pengaruh positif yang signifikan secara bersama-sama antara keberwujudan, keandalan, daya tanggap, keterjaminan, dan empati terhadap kepuasan pemustaka atau terdapat peran positif yang signifikan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001:2008 (yang meliputi atribut: keberwujudan, keandalan, daya tanggap, keterjaminan, dan empati) memberi kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM.

Jika dilihat masing-masing prediktor terdapat pengaruh positif yang signifikan secara statistik, atribut keberwujudan menunjukkan koefisien $b = 0,104$ dengan $p = 0,022$, atribut keandalan menunjukkan koefisien $b = 0,126$ dengan $p = 0,009$, atribut daya tanggap menunjukkan koefisien $b =$

$0,095$ dengan $p = 0,018$, atribut keterjaminan menunjukkan koefisien $b = 0,125$ dengan $p = 0,007$, atribut empati menunjukkan koefisien $b = 0,193$ dengan $p = 0,001$. Pengaruh positif yang signifikan secara statistik tersebut berarti bahwa semakin baik persepsi pemustaka terhadap atribut kualitas layanan semakin tinggi tingkat kepuasan pemustaka dan sebaliknya semakin kurang baik persepsi pemustaka terhadap atribut kualitas layanan semakin rendah pula tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan UGM. Hasil estimasi persamaan regresi di atas, koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar $0,539$ hal tersebut menunjukkan secara statistik bahwa peran variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka sebesar $53,9\%$. Persentase sisanya $46,1\%$ merupakan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil perhitungan penelitian ini menunjukkan, pada atribut keandalan diperoleh F hitung sebesar $6,773$ dengan signifikansi atau $p = 0,010$; ternyata $p < 0,05$; dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan secara statistik persepsi mahasiswa mengenai atribut keandalan (meliputi koleksi, informasi cepat ditemukan, ketepatan waktu, inisiatif staf untuk membantu pemustaka, kepastian janji dan akurasi administrasi) pada kualitas layanan perpustakaan berdasarkan jenjang pendidikan pemustaka. Dilihat dari mean atau reratanya, pada pemustaka dengan jenjang pendidikan S1 diperoleh mean sebesar $16,69$, sedangkan pada pemustaka dengan jenjang pendidikan S2 diperoleh mean sebesar $21,00$. Dengan demikian persepsi mahasiswa terhadap atribut keandalan pada kualitas layanan perpustakaan pada jenjang pendidikan S2 lebih baik dibandingkan dengan mahasiswa jenjang S1. Untuk atribut keberwujudan, daya tanggap, keterjaminan dan empati tidak terdapat perbedaan yang signifikan, hal ini diduga karena besaran sampel antara mahasiswa jenjang S1 dan S2 kurang proporsional.

A. SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas disarankan :

1. Semua staf dalam melakukan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam ISO, SOP, dan Instruksi Kerja
2. Peraturan yang dibuat oleh pimpinan merupakan petunjuk untuk melaksanakan tugas di lapangan, staf tidak membuat peraturan sendiri-sendiri
3. Perlu dibuatkan TUPOKSI pada masing-

masing sumber daya manusia perpustakaan yang terlibat secara tertulis, dan secara periodik dilakukan rotasi terencana (berkala), kecuali unit Teknologi Informasi.

4. Semua sumber daya manusia di perpustakaan dapat memberikan informasi yang sama satu dengan yang lain perihal kegiatan yang ada di perpustakaan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Budd, John M., 2005. *The Changing Academic Library; operations, culture, environments*. Association of college and Research Libraries, Chicago.
- Cooper, Donald R., & Schindler, Pamela S., *Business Research Methods*, 8 TH ed, McGraw-Hill: New York, 2006.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*
- Dick Raspa, and Dane Ward, 2000. *The Collaborative Imperative: Librarians and Faculty Working Together in the Information Universe*. Chicago: ALA.
- Jacobs, D.L. 2009, *Strong libraries build a strong future unleashing the potential*. Paper presented at 14th Congress of Southeast Asian Librarians, April 20-30, in Hanoi, China.
- Gasperz, Vincent. 2005. *ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement*, Jakarta: Gramedia
- Haming, Murfidin dan Mahfud Nurnajamuddin. 2007 *Manajemen produksi modern: operasi manufaktur dan Jasa*. Jilid ke-1, cet. k-1. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hedwig, Rinda. 2007 *Sistem penjaminan mutu di Perguruan tinggi: Monitoring dan evaluasi internal*. Ed.ke-1., cet. ke-1. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa: teori dan Praktek*. Jil.ke-1 Jakarta: Salemba Empat.
- Palmer, Carole L., 2008. *Identifying Factors of Success in CIC Institutional Repository Development*, New York., The Andrew W. Mellon Foundation .
www.cic.net/Libraries/.../PalmerEtAlMellonR eport.sflb diakses 1 Februari 2011
- Perpustakaan Nasional. 2001. *Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi: Kategori C*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Singh, Rita and Sharma, Rajesh. 2010, *Relevance of library and information resource centre in pharmaceutical research development in context of the new digital era* <http://www.academicjournals.org/ijlis/PDF/pdf/2010/Apr/Singh%20and%20Sharma.pdf> diakses 14 Maret 2011
- Riyanto, Sofyan. *Peran sertifikasi sistem manajemen ISO 9001: 2008 terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma*. Tesis (unpublished), Yogyakarta. Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Suciati, Uminurida, 2006. *Pemanfaatan Teknologi Komputer di UPU Perpustakaan UGM*. Tesis (unpublished), Yogyakarta. Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Triton, P.B. 2006. *SPSS 13.1 Terapan Riset Statistik Parametrik*, Yogyakarta: Andi,
- Viet, Le Van. 2009. *Dynamic-driving force for library development*. Paper presented at 14th Congress of Southeast Asian Librarians, April 20-30, in Hanoi, China.
- Wilson, John H, 1977. *Librarian introverted or integrated*. in *The Australian Academic and Research Libraries* Vol.8, no.2 p.87-92.

**UCAPAN TERIMA KASIH KEPADA
LEMBAGA PENELITIAN & PENGABDIAN
MASYARAKAT (LPPM) UGM YANG TELAH
MEMBERIKAN DANA DALAM
PENELITIAN INI.**