

## Analysis of the Community Satisfaction Index (IKM) on the Quality of Library Services at the University of Dehasen Bengkulu

### Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu

Azis Mahyudin <sup>1)</sup>; Karona Cahya Susena <sup>2)</sup>; Ermy Wijaya <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Management Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Management, Faculty of Economic, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [karona.cs@unived.ac.id](mailto:karona.cs@unived.ac.id)

#### How to Cite :

Mahyudin, A., Susena, K.C., Wijaya, E. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. JURNAL EMBA REVIEW, 1(1). DOI:

#### ARTICLE HISTORY

Received [14-05-2021]

Revised [06-06-2021]

Accepted [25-06-2021]

#### KEYWORDS

Service Quality, And  
Community Satisfaction Index  
Analysis

This is an open access article under the  
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk meneliti kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Metode yang digunakan dalam menganalisis data hasil penelitian setelah data ditabulasikan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu berjalan dengan baik, dengan indeks 3.201 dengan mutu pelayanan 80.025 berada di kategori B yakni kinerja unit pelayanan baik. Meskipun terdapat 2 indikator yang berada di bawah interval 3.0644 sehingga masih harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

#### ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the quality of service at the Dehasen University Bengkulu library. The method used in analyzing the research data after the data is tabulated is a quantitative descriptive method using community satisfaction index analysis. The results of this study indicate that the services provided by the library staff at Dehasen University of Bengkulu are running well, with an index of 3.201 with a service quality of 80.025 in category B namely the performance of the service unit is good. Although there are 2 indicators that are below the 3.044 interval so that it still has to improve the quakity of it's service.

## PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan masyarakat pada era globalisasi saat ini, perhatian masyarakat terhadap perpustakaan terutama bagi mahasiswa dan pelajar semakin menurun. Hal ini dikarenakan dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih. Akan tetapi meski setiap bangsa didunia mengalami proses kemajuan, peran buku tetap menjadi hal yang sangat penting karena merupakan suatu wadah penyebar informasi yang memiliki cakrawala berfikir secara global.

Untuk mendapat perhatian dan apresiasi masyarakat, pengelola perpustakaan sudah seharusnya berorientasi kepada kepentingan publik, baik menyangkut pemanfaatan bangunan perpustakaan, koleksi perpustakaan, tata cara pelayanan, dan sarana penunjang lainnya, sehingga

perpustakaan mempunyai daya tarik tersendiri. Pengunjung seharusnya merasa nyaman, aman dan mendapat manfaat serta kepuasan dari kunjungan ke perpustakaan. Untuk itu sudah merupakan tuntutan bahwa perpustakaan harus dikelola secara profesional.

Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, kepuasan pengunjung menjadi suatu hal yang penting bagi perpustakaan karena keberhasilan pelayanan yang menimbulkan kepuasan pengunjung merupakan tujuan akhir yang harus dicapai oleh perpustakaan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan pengelolaan perpustakaan yang baik. Untuk mengelola perpustakaan dengan baik maka perlu memperhatikan 3 (tiga) aspek pokok penting yang menjadi ketertarikan masyarakat/mahasiswa untuk datang ke perpustakaan. Aspek pokok pertama yaitu berkenaan dengan pengelolaan perpustakaan yang merupakan salah satu fungsi dari pengelola sumber daya manusia baik dari para pegawai dan karyawan perpustakaan. Pengelolaan perpustakaan oleh pegawai dan karyawan yang dilakukakan dengan baik akan menghasilkan kinerja yang baik pula sehingga dapat menghasilkan pelayanan yang optimal kepada para pengunjung perpustakaan. Aspek pokok kedua yaitu fungsi pengelola sarana dan prasarana perpustakaan yang mencakup pengelolaan koleksi buku beserta sarana pendukungnya. Aspek pokok ketiga yaitu pengelolaan pengunjung perpustakaan dapat dikelola dalam memberikan pelayanan yang disesuaikan dengan fungsi perpustakaan sebagai sarana edukasi.

Berdasarkan konsep ketiga asas tersebut diatas maka perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu sebagai unit sarana pengembangan wawasan pengetahuan mahasiswa Universitas Dehasen Bengkulu dalam pengelolaannya juga mempunyai tugas dan fungsi memberikan pelayanan bagi masyarakat ataupun dosen selingkup Universitas Dehasen Bengkulu yang mengunjungi perpustakaan. Terkait dengan pelayanan pada masyarakat yang mengunjungi perpustakaan maka peningkatan kualitas pelayanan pada pengunjung perpustakaan merupakan suatu permasalahan yang menarik untuk dibahas, karena permasalahan mengenai pelayanan bagi pengunjung perpustakaan dapat menjadi tolak ukur bagi perpustakaan dalam mengukur kinerja perpustakaan suatu lembaga yang berperan dalam memberikan informasi sarana edukasi.

Melihat dari beberapa mahasiswa di Universitas Dehasen yang lebih memilih untuk menggunakan perpustakaan lain ketimbang menggunakan fasilitas perpustakaan yang ada di Universitas Dehasen itu sendiri, hal inilah yang membuat peneliti bermaksud dalam meneliti kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Universitas Dehasen. Apa sebenarnya yang mahasiswa keluhkan sehingga beberapa mahasiswa lebih memilih menggunakan perpustakaan lain yang ada di luar lingkungan Universitas Dehasen. Sehingga ketika melakukan penelitian ini nanti dapat menjadi bahan masukan terhadap perpustakaan Universitas Dehasen untuk lebih baik lagi kedepannya dalam hal meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk mengembangkan potensi perpustakaan maka peningkatan kualitas pelayanan pada pengunjung perpustakaan merupakan suatu permasalahan yang perlu dianalisa dan dibahas pada penelitian ini, dari hasil observasi awal dilakukan pengamatan maka ada beberapa hal yang terlihat dalam kualitas pelayanan dengan banyaknya kunjungan masyarakat/mahasiswa ke perpustakaan.

## LANDASAN TEORI

### Indeks Kepuasan Masyarakat

Peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana unsur standar kepuasan masyarakat dalam peraturan ini menjadi 9 unsur, yang mana pada peraturan pemerintah sebelumnya terdapat 14 unsur. Berikut 9 unsur meliputi: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Waktu penyelesaian; Biaya/tariff; Produk spesifikasi jenis pelayanan; Kompetensi pelaksana; Perilaku pelaksana; Penanganan, pengaduan, saran dan masukan; Sarana dan prasarana.

Pengelolaan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut : Pengukuran skala

likert Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai .Nilai di hitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

## Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan adalah sebagai berikut : “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi pelanggan”. Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014:282), antara lain : *Tangible* (Berwujud); *Empathy* (Empati); *Responsiveness* (Daya Tanggap); *Reliability* (keandalan); *Assurance* (Jaminan). Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi, dan manusia, Irawan (2008:37). Faktor manusia memegang kontribusi paling besar. Oleh karena itu kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Pembentukan sikap (*attitude*) dan perilaku sesuai keinginan perusahaan bukanlah hal yang mudah. Perubahan harus dilakukan mulai dari proses rekrutmen, *training*, budaya kerja, dan hasilnya baru terlihat setelah tiga tahun berikutnya. Pelayanan yang berkualitas adalah orientasi semua sumber daya manusia dalam suatu perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

## Konsep Jasa/Pelayanan

Menurut Kotler (2008:83), pengertian pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan yang dalam bahasa inggris disebut SERVICE, sebagai berikut : *S= Smile for everyone; E= Excellence in every one do; R = Reaching out to every guest as special; V= Viewing every guest to return; I = inviting guest to return; C = creating a warm atrmosphere*. Zeithml dan Bitner dalam Lupiyoadi (2013:7) mendefinisikan bahwa jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen. Pengertian jasa/pelayanan yang lain dikemukakan oleh (David dan Uttal, 2002:2) yaitu bahwa pelayanan terhadap pelanggan merupakan segala bentuk, tindakan atau kegiatan. Informasi yang dapat menambah kemampuan bagi pelanggan untuk menyadari pentingnya nilai inti dari suatu produk atau pelayanan.

## Kepuasan pelanggan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan prestasi suatu produk yang dirasakan (hasil) seseorang dengan harapan orang tersebut. Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Irawan (2008:3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa. Pelanggan puas apabila setelah menggunakan jasa tersebut dan kualitasnya baik. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dan rasa kepada pelanggan lain. Dan ini akan menjadi referensi bagi perusahaan yang bersangkutan. Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkat dimana ada kesesuaian antara harapan pelanggan terhadap suatu produk dan prestasi atau penampilan yang sebenarnya dari produk tersebut. Harapan terbentuk berdasarkan informasi konsumen yang diterima dari penjual, teman, pendapat pimpinan, dan sebagainya serta pengalaman masa lampau terhadap produk tersebut. Ini merupakan suatu pengukuran yang penting yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengetahui kebutuhan

pelanggannya. Kepuasan pelanggan tidak berarti memberikan kepada pelanggan apa yang kita perkirakan disukai oleh pelanggan. Hal ini berarti kita harus memberikan kepada pelanggan apa sebenarnya yang mereka inginkan dan dengan cara bagaimana mereka memperolehnya.

### Kerangka Analisis

Secara teoritis dapat diketahui bahwa kualitas layanan pengunjung di perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Semakin baik pengelolaan, kualitas layanan dan fungsi perpustakaan maka semakin baik pula kualitas layanan bagi pengunjung yang datang ke perpustakaan.



**Gambar 1. Kerangka Analisis**

Dari gambar kerangka analisis diatas dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan bagi pengunjung pada Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu akan diukur dengan beberapa unsur/indikator seperti : persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, Sarana dan Prasarana. Sehingga dapat diketahui tingkat layanan tersebut sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 Tahun 2017.

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Penelitian ini merupakan riset deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan yang ditempuh melalui survei dengan mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singaribundan Sofian, 2008:3). Metode survey digunakan atas pertimbangan bahwa metode ini cukup ekonomis, cepat, menjamin keleluasan responden untuk menjawab dan mengumpulkan fakta-fakta lain yang diperlukan serta menjamin kerahasiaan identitas responden sehingga lebih mudah

memberikan informasi atau jawaban. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa, dosen dan masyarakat umum yang datang berkunjung di perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Populasi dalam penelitian ini ditentukan melalui lampiran II pada Peraturan Pemerintah No.14 Tahun 2017 dengan peneliti mengambil 100 populasi dimana berarti terdapat 80 sampel yang akan di teliti. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Accident Cluster Sampling*. Metode *Accident Cluster Sampling* adalah metode pemilihan dari seluruh kumpulan populasi yang kebetulan ditemui pada saat peneliti sedang melakukan penelitian.

Metode yang digunakan dalam menganalisis data hasil penelitian setelah data ditabulasikan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan untuk mengetahui persepsi pegawai perpustakaan pada kualitas pelayanan (peraturan pemerintah nomor 14 tahun 2017) sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Untuk memperoleh nilai SKMunit Pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata Tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM Nilai Unit Pelayanan} \times 25$$

Kategori jawaban Responden masing-masing dari variabel penelitian yaitu :

**Tabel 1. Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konvensi	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Sumber : peraturan pemerintah No. 14 Tahun 2017

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu

Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu diawali oleh berdirinya Akademika Manajemen Informasi dan Komputer (AMIK) Remox Bengkulu pada tahun 1989 dan didirikan Perpustakaan AMIK Remox ini bertempat di Jl. Teluk Segara daerah Kampung Cina, kemudian pada tahun 1996 AMIK Remox Bengkulu pindah lokasi. Kampus Perguruan Tinggi Yayasan Dehasen kemudian bertempat di kawasan Meranti Raya No. 32 Sawah Lebar Bengkulu sehingga

semua kegiatan kampus dan kegiatan perpustakaan dipindahkan ke kampus Perguruan Tinggi Yayasan Dehasen Bengkulu, pada tahun 1998 AMIK Remox diganti menjadi STIMIK sampai tahun 2007, dan pada tahun 1993 berdirilah Akubank yang sekarang diganti menjadi STIE, pada saat mendirikan Akubank bertempat di jalan Tanah Patah pada tahun yang sama juga didirikan juga perpustakaan Akubank, pada tahun 1994 Akubank pindah dan menempati kampus terpadu Perguruan Tinggi Yayasan Dehasen demikian juga Perpustakaannya. Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu terletak di jalan Meranti Raya No.32 Sawah Lebar Kota Bengkulu, lokasi gedung perpustakaan terletak di gedung induk Universitas Dehasen. Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu secara kelembagaan bernama UPT Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Kedudukan Perpustakaan pada Perguruan Tinggi Universitas Dehasen Bengkulu serta dengan fakultas-fakultas yang ada di perguruan tinggi Universitas Dehasen Bengkulu.

### Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 80 orang yang terdiri dari kelompok Mahasiswa, Dosen, dan Umum. Responden yang paling banyak berkunjung dalam penelitian ini adalah adalah usia 21 tahun dengan persentase 26.25% dimana sebagian besar responden tersebut adalah mahasiswa tingkat akhir. sebagian besar pengunjung perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu merupakan pendidikan S1 dimana yaitu Mahasiswa dengan persentase 95%. Hal ini dikarenakan mengingat penulis ingin mengetahui kendala apa saja yang di rasakan oleh mahasiswa dalam menggunakan layanan Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu terkhusus mahasiswa dehasen itu sendiri.

### Pembahasan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami didalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau suatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak seperti standar IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, kebebasan dengan segala kekurangannya, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan. Sehingga kualitas layanan tentu memiliki pengaruh terhadap pelayanan pengunjung pada Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu. Dari keseluruhan indikator dapat diketahui nilai rata-rata setiap indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut ;

**Tabel 2. Nilai rata-rata indikator kualitas pelayanan**

No	Indikator Pelayanan	Rata-rata	Keterangan
1	Persyaratan	3.16	Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3.41	Baik
3	Waktu penyelesaian	3.31	Baik
4	Biaya/tarif	3.11	Baik
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.25	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3.25	Baik
7	Perilaku pelaksana	2.91	Kurang baik
8	Sarana dan prasarana	2.89	Kurang baik
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	2.81	Sangat baik

Sumber : Hasil penelitian, 2021

Dalam hal ini peneliti melakukan perhitungan berdasarkan jumlah perolehan kuesioner yang didapat yaitu sebagai berikut :  $(3.16 \times 0.11) + (3.41 \times 0.11) + (3.31 \times 0.11) + (3.11 \times 0.11) + (3.25 \times 0.11) + (3.25 \times 0.11) + (2.91 \times 0.11) + (2.89 \times 0.11) + (3.81 \times 0.11) = 3.201$ . jadi nilai indeksnya adalah 3.201

**Tabel 21. Nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konvensi	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Dengan diketahui nilai indeks pada Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu adalah sebesar 3.201, selanjutnya dihitung nilai IKM unit pelayanan setelah dikonversi yaitu nilai interval IKM unit pelayanan  $\times$  Nilai dasar 25 =  $3.201 \times 25 = 80.025$ . dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu adalah kategori B, yakni kinerja unit pelayanan Baik. Dengan diketahui mutu pelayanan perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu mendapat hasil yang baik secara keseluruhan. Namun, tetap ada sedikit catatan untuk perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Hasil dari penyebaran kuesioner dimana didalamnya terdapat 9 unsur indikator bahwa terdapat 2 indikator dengan nilai interval IKM dibawah 3.0644 yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan walaupun secara keseluruhan berada dalam kategori baik, terutama dibagian perilaku pelaksana dengan rata-rata 2.91 dan dibagian sarana dan prasarana dengan rata-rata 2.89. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden dapat diketahui mayoritas responden berusia 21 tahun dengan jumlah responden sebanyak 21 orang (26.25%). Selain itu juga identitas responden berdasarkan jenis kelamin lebih banyak perempuan dengan jumlah responden 50 orang (62.5%), dan dari pekerjaan di dominasi oleh responden Mahasiswa sebanyak 72 orang (90%) dengan pendidikan yang sedang dijalani unggul pada S1 sebanyak 76 orang (95%).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Hasil penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu yang diukur dengan berpedoman pada peraturan pemerintah No 14 Tahun 2017, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi baik dengan mutu pelayanan berkategori B dengan poin 80.025, dan kinerja unit pelayanannya di nilai baik. Dari 9 indikator pelayanan yang diteliti, terdapat 2 indikator dengan nilai interval IKM dibawah 3.0644 yang harus dilakukan perbaikan dan peningkatan walaupun berada dalam kategori baik. Indikator-indikator tersebut adalah perilaku pelaksana dan sarana dan prasaran.

### Saran

Demi menarik minat sebagian besar Mahasiswa Universitas Dehasen pada umumnya pihak perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu memperhatikan penilaian pengunjung yang menjadi responden dalam penelitian ini. Beberapa aspek yang harus menjadi prioritas utama dalam perbaikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan dalam penelitian ini. Beberapa aspek tersebut

adalah Keramahan staf Perpustakaan Pihak perpustakaan sebaiknya lebih menekankan sikap ramah saat pengunjung menggunakan jasa layanan saat berada di perpustakaan, dimana selalu senyum ketika memberikan pelayanan. Sarana dan prasarana Tempat yang nyaman seharusnya menjadi modal utama dalam pelayanan suatu perpustakaan, hal ini dikarenakan perpustakaan adalah tempat dimana seseorang butuh ketenangan saat ingin menemukan ataupun mencari inspirasi. Dengan penambahan meja baca yang bisa digunakan oleh lebih banyak pengunjung pun menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan. Kenyamanan pengunjung saat sedang menggunakan jasa layanan perpustakaan pun harus diperhatikan. Dan penambahan loker untuk barang bawaan para pengunjung perpustakaan Universitas Dehasen Bengkulu yang lebih banyak adalah ahal yang juga perlu dipertimbangkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanto, Hendra. 2014. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Teknik Dinas (UPTD) Puskesmas Cibodasari Kecamatan Cibodas Kota Tangerang*. Universitas Agung Tirtayasa.
- Aristanty, Meyrna Soraya. 2013. *Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur*.
- Bara, Abdul Karim Batu. 2014. *Literasi Informasi di Perpustakaan*.
- Basu, Swasta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- David, Fred R. 2002. *Manajemen Strategi : konsep*. Prenhallindo. Jakarta.
- Dewi, Laksmi. 2014. *Peran Perpustakaan dan Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah dalam Meningkatkan Mutu pendidikan di Sekolah/Madrasah*
- Hastuti, Nur. 2005. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Hurriyati, Ratih. 2010. *bauran Pemasaran Dan Loyalitas Kondumen*. ALFABETHA. Bandung.
- Irawan, Handi. 2008. *Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama PT. Gramedia. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2008. *Manajemen Pemasaran edisi 12 jilid 2*. Indeks. Jakarta.
- Shafira Rizk, Moh. Djemdjem Djameludin, Yani Nurhadryani. 2018. *Analysis Of Service Quality Satisfaction Of EKTP Service At Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District*. Institut Pertanian Bogor.
- Sunyoto, Danang. 2013. *dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*. CAPS. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta.
- Yurikah, Ferdiman. 2018. *Analisis Kualitas Layanan Bagi Pengunjung Pada Museum Negeri Provinsi Bnegkulu*. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Zeithml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremier. 2013. *Service marketing : Integrating Customer Fpcus Across The Film 6 th ed. M.c. Graw-Hill*. Boston.