

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSTAKAWAN LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN DI PERPUSTAKAAN PUSLITBANG PERKEBUNAN BADAN LITBANG PERTANIAN KEMENTERIAN PERTANIAN

Erriani Kristiyaningsih¹

¹Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan, Badan Litbang Pertanian,
Kementerian Pertanian

HP: 087770224676

E-mail : errianiraihan@gmail.com

Ringkasan

Kepuasan pelayanan pada dasarnya tidak boleh dibedakan antara laki-laki dan perempuan. Akan tetapi dalam praktek pelayanan, perbedaan peran masih menjadi perhatian dalam pelayanan. Berdasarkan hal tersebut, penting untuk dianalisis bagaimana perbedaan pelayanan pelanggan laki-laki dan pelanggan perempuan. Berdasarkan hal tersebut beberapa parameter kualitas pelayanan perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Kementerian pertanian menganalisis komparasi kesesuaian persyaratan dan jenis layanan, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian sop produk pelayanan, kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan, kesopanan petugas, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan antara pengunjung laki-laki dan perempuan. Penelitian dilakukan pada pengunjung perpustakaan pertanian Kementerian Pertanian. Lokasi penelitian dipilih secara purposive sesuai dengan studi kasus yang dituju. Jumlah responden yang dipilih ialah sebanyak 196 orang yang dipilih berdasarkan metode *accidental random sampling*. Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menginterpretasi karakteristik dari responden sedangkan menggunakan uji beda untuk menguji kepuasan pelayanan berdasarkan jenis kelamin pengguna perpustakaan. Berdasarkan hasil analisis, terdapat perbedaan jenis layanan yang diminati laki-laki dan perempuan sementara variable lainnya tidak terdapat perbedaan.

Kata Kunci: *Kepuasan; layanan; perpustakaan*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan Perpustakaan di lingkungan Kementerian Pertanian disediakan oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Bogor. Pelayanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat umum untuk memperoleh informasi tentang buku-buku di Perpustakaan Puslitbang Perkebunan. Tujuan utama dari pelayanan perpustakaan yang optimum ialah untuk menumbuhkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan konsep yang kompleks dalam pencapaiannya.

Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian dalam mencapai tujuannya, mengedepankan konsep pelayanan pelanggan yang prima. Hal ini menyebabkan pengunjung perpustakaan baik digital maupun langsung dapat mencari kebutuhannya dengan nyaman. Menurut Akbar (2017) Sebagai salah satu

organisasi usaha di bidang jasa yang berorientasi non profit, kualitas jasa yang diberikan suatu badan perpustakaan merupakan hal penting untuk diperhatikan terkait dengan tingkat kepuasan pengunjungnya.

Pentingnya mencapai kepuasan pengunjung dalam pelayanan perpustakaan disusun sedemikian rupa oleh Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian. Pada dasarnya pelayanan perpustakaan harus mampu memenuhi harapan dan persepsi penggunanya terhadap pelayanan yang maksimal (Mauladhy, Damayani, & Rodiah, 2014). Selaku perpustakaan kepemilikan pemerintah, Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian harus memiliki performa yang maksimal. Karena banyak dari perpustakaan milik pemerintah yang kurang mampu mewujudkan kepuasan pelanggan (Kaligis, Mananeke, & Jan, 2017).

Menurut undang No. 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 6 tentang Perpustakaan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, sumber informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Perpustakaan juga bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Menurut Syardiansah (2017) Bentuk-bentuk pelayanan ini bisa dilihat dari prosedur pelayanan itu sendiri, kejelasan petugas yang melayani, kecepatan pelayanan, kesopanan pelayanan, keyamanan dan keamanan di perpustakaan bagi pelanggan.

Profesi pustakawan telah banyak diminati oleh sebagian masyarakat. Pada umumnya yang seringkali mengisi profesi pustakawan adalah mereka yang berjenis kelamin perempuan (Kusyairi, 2005). Perempuan dianggap lebih telaten dalam menjalankan pelayanan di perpustakaan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Di Indonesia sendiri, dominasi perempuan di perpustakaan juga terjadi. Penelitian yang dilakukan oleh Sumarningsih (2014) tentang Dominasi Wanita dalam Profesi Informasi menunjukkan hasil bahwa pekerjaan ilmu perpustakaan dan informasi masi didominasi oleh perempuan sebanyak 75% pustakawan dan staf perpustakaan di Jakarta dalah perempuan. Dominasi perempuan di perpustakaan tidak lain karena tugas dan fungsi yang ada di perpustakaan seperti katalogisasi, pengolahan bahan pustaka, pelayanan, pengadaan bahan pustaka, hingga sistem sirkulasi membutuhkan pengalaman dan pelayanan yang ramah, teliti, dan prima dari seorang perempuan. Perempuan dianggap mampu untuk melakukan tugas – tugas feminin yang dituntut dalam bidang kepustakaan. Menurut sayekti (2006), Posisi laki – laki dan perempuan di perpustakaan masing- masing membawa strootipe kedalam lingkungan kerja, yang dapat mempengaruhi semua aspek pekerjaan dari pengangkatan awal sampai menentukan siapa yang akan dimasukkan dalam ranking jabatan. Pelayanan perpustakaan pada dasarnya tidak boleh dibedakan antara laki-laki dan perempuan. Akan tetapi dalam praktek pelayanan, jenis kelamin masih menjadi perhatian dalam pelayanan. Perempuan cenderung mengisi pekerjaan pelayanan dan laki-laki ditempatkan pada pekerjaan lapangan dan berhubungan dengan fisik yang kuat dan kecanggihan teknologi. Sehingga penting untuk dianalisis

bagaimana perbedaan pelayanan pelanggan laki-laki dan pelanggan perempuan. Berdasarkan hal tersebut, beberapa parameter kualitas pelayanan perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Kementerian pertanian menganalisis komparasi kesesuaian persyaratan dan jenis layanan, ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian sop produk pelayanan, kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan, kesopanan petugas, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan pengguna layanan antara pengunjung laki-laki dan perempuan.

1.1. Pelayanan Perpustakaan

Pada dasarnya pelayanan perpustakaan harus mampu memenuhi harapan dan persepsi pengguna terhadap pelayanan yang maksimal (Mauladhy, Damayani, & Rodiah, 2014). Layanan suatu perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila mampu mengakomodir banyak pengunjung. Selanjutnya pengunjung dapat memanfaatkan semua fasilitas yang disediakan dan ditata dengan baik. Tingginya tingkat kunjungan perpustakaan dapat menjadi indikator pengukuran kualitas pelayanan. Penyediaan layanan yang baik merupakan salah satu upaya untuk mendapatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan (Kurniasih, 2018).

Kualitas pelayanan yang baik di perpustakaan akan sangat ditentukan oleh petugas yang kompeten dalam melayani kebutuhan pengunjung. Kebutuhan pemustaka akan terpenuhi apabila petugas perpustakaan mampu memberikan layanan yang prima dan dapat memuaskan pemustaka (Amal, 2016). Cara penanganan yang cepat dapat menunjukkan sikap kepuasan pengguna yang cukup besar (Nashihuddin & Aulianto, 2016). Hal ini merupakan salah satu daya tanggap yang dinilai memberikan efek cukup tinggi terhadap pengunjung. Rushendi (2010) menyatakan bahwa keberhasilan layanan dalam perpustakaan dapat dilihat dari keberhasilan menyediakan bahan pustaka yang relevan, mutakhir, beragam, lengkap baik yang cetak maupun elektronik, dan yang tidak kalah penting adalah waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Waktu pelayanan sangat berperan dalam kepuasan pelayanan.

Kemampuan dan kompetensi petugas perpustakaan diukur juga dengan sikap petugas tersebut. Menurut (Widaryono, 2017), variabel sikap dan kemampuan pustakawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Sikap petugas perpustakaan kepada pengunjung juga ramah dan sopan, sehingga pengunjung perpustakaan merasa dihargai dan dihormati oleh petugas perpustakaan (Fadhlya, Suprayogi, & Imanudin, 2017).

Library as a place atau sarana perpustakaan yaitu perpustakaan telah menyediakan tempat yang nyaman untuk belajar dan petunjuk serta panduan penggunaan fasilitas yang sudah jelas (Djuwandana Pamungkas, 2016). Layanan pengaduan bagi pengguna perpustakaan sangat penting ada sebagai jaminan loyalitas. Perpustakaan memiliki banyak kewajiban untuk meningkatkan standar kualitas layanan yang diberikan. Kualitas layanan sangat erat kaitannya dengan kebutuhan para pengunjung perpustakaan (Rodin, 2015). Pustakawan harus mulai belajar tata cara untuk memuktahirkan informasi terus menerus untuk meningkatkan

minat pencaharian literasi pengguna (Puspa, 2016). Sarana kelengkapan informasi yang dibutuhkan pengguna didasari dari Kelengkapan dan kemutakhiran informasi yang terus berkembang.

2. BAHAN DAN METODE

Penelitian dilakukan pada pengunjung perpustakaan pertanian Kementerian Pertanian. Lokasi penelitian dipilih secara *purposive* atau sengaja sesuai dengan studi kasus yang dituju. Jumlah responden yang dipilih ialah sebanyak 196 orang yang dipilih berdasarkan metode *Accidental Random Sampling*. Pengumpulan data dilakukan pada periode bulan Januari-Februari 2019. Data yang dibutuhkan merupakan data primer dan sekunder yang disebar menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan merupakan kuesioner yang memiliki pertanyaan campuran baik terbuka maupun tertutup. Dalam hal ini, kepuasan pelayanan diukur menggunakan variabel sebagai berikut:

- X1: Kesesuaian persyaratan dan jenis layanan
- X2: Ketepatan waktu pelayanan
- X3: Kesesuaian SOP produk pelayanan
- X4: Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
- X5: Kesopanan Petugas
- X6: Kualitas sarana dan prasarana
- X7: Penanganan pengaduan pengguna layanan

Analisis data dilakukan secara deskriptif untuk menginterpretasi karakteristik dari responden sedangkan menggunakan uji beda untuk menguji kepuasan pelayanan berdasarkan jenis kelamin pengguna perpustakaan. Uji beda digunakan untuk mengevaluasi perlakuan (*treatment*) tertentu pada satu sampel yang sama pada dua periode pengamatan yang berbeda. *Paired sample t-test* digunakan apabila data berdistribusi normal. *Paired sample t-test* merupakan salah satu metode pengujian yang digunakan untuk mengkaji keefektifan perlakuan, ditandai adanya perbedaan rata-rata sebelum dan rata-rata sesudah diberikan perlakuan. Dasar pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak H_0 pada uji ini adalah sebagai berikut.

1. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan probabilitas (Asymp.Sig) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan probabilitas (Asymp.Sig) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

Hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini yaitu :

1. H_{01} : Tidak terdapat Perbedaan antara Kesesuaian persyaratan dan jenis layanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
2. H_{11} : Terdapat Perbedaan antara Kesesuaian persyaratan dan jenis layanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
3. H_{02} : Tidak terdapat Perbedaan antara Ketepatan waktu pelayanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan

4. H12 : Terdapat Perbedaan antara Ketepatan waktu pelayanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
5. H03 : Tidak terdapat Perbedaan antara Kesesuaian SOP produk pelayanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
6. H13 : Terdapat Perbedaan antara Kesesuaian SOP produk pelayanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
7. H04 : Tidak terdapat Perbedaan antara Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
8. H14 : Terdapat Perbedaan antara Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
9. H05 : Tidak terdapat Perbedaan antara Kesopanan Petugas yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
10. H15 : Terdapat Perbedaan antara Kesopanan Petugas yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
11. H06 : Tidak terdapat Perbedaan antara Kualitas sarana dan prasarana yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
12. H16 : Terdapat Perbedaan antara Kualitas sarana dan prasarana yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
13. H07 : Tidak terdapat Perbedaan antara Penanganan pengaduan pengguna layanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan
14. H17 : Terdapat Perbedaan antara Penanganan pengaduan pengguna layanan yang didapatkan pelanggan laki-laki dan perempuan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. *Gambaran Umum Responden*

Responden yang menikmati pelayanan dari perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian mayoritas memiliki rentan usia 31 tahun hingga 48 tahun atau sebesar 52,3%. Mayoritas pengguna Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian direntan usia tersebut memiliki berbagai tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan mereka dengan bidang perkebunan. Sementara paling minoritas ialah usia 30 tahun kebawah atau sebesar 18,7%. Hal ini dikarenakan pada usia tersebut pencaharian literasi lebih banyak menggunakan teknologi, sehingga tidak banyak yang menjadi pengunjung di Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian.

Jenis Kelamin dari responden ialah laki-laki dan perempuan serta memiliki proporsional yang berbeda. Berdasarkan tabel 1, responden laki-laki memiliki persentase paling besar menikmati layanan perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian dibandingkan dengan responden perempuan. Responden

laki-laki memiliki persentase paling tinggi yaitu sebesar 58,5% lebih besar dari responden perempuan yang hanya berada dipersentase 41,5%.

Pengguna Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian memiliki jenjang pendidikan yang berbeda-beda. Pengguna mayoritas berasal dari pendidikan diploma dengan persentase sebesar 54,9%. Diikuti oleh pengguna yang berasal dari jenjang pendidikan Strata 1 yaitu sebesar 26,6%. Pengguna dengan jenjang pendidikan Sarjana 2 keatas ialah sebesar 12,4%, SLTA sebesar 5,7% dan Sekolah dasar sebesar 0,5%.

Tabel 1. Gambaran Umum Responden

Usia	%
≤30 tahun	18,7%
31-48 tahun	52,3%
≥ 49 tahun	29,0%
Jenis Kelamin	
Perempuan	41,5%
Laki-laki	58,5%
Pendidikan	
SD kebawah	0,5%
SLTA	5,7%
D1 - D2 - D3	54,9%
S1	26,4%
S2 Ke atas	12,4%
Pekerjaan	
PNS/TNI/POLRI	20,7%
Petani	53,4%
Pelajar/Mahasiswa	8,3%
Penulis	0,5%
Wiraswasta/Usahawan	6,7%
Pegawai Swasta	7,3%
Pensiunan	3,1%

Mayoritas pengguna Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian memiliki profesi sebagai petani dengan persentase sebesar 53,4%. Petani memiliki kebutuhan akan literasi dan informasi mengenai budidaya maupun pemasaran hasil perkebunan. Penting bagi mereka untuk mencari literasi di Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian yang memiliki koleksi mengenai tanaman perkebunan yang lengkap. Sehingga pemcairi literasi dna informasi banyak yang mengunjungi Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian.

3.2. Analisis Kesesuaian Persyaratan dan Jenis Layanan pada Pustakawan Laki-laki dan Pustakawan Perempuan

Pelayanan di Perpustakaan meliputi bagaimana kesesuaian persyaratan dengan jenis layanan yang diterima. Perpustakaan selalu menetapkan persyaratan bagi pengguna untuk menggunakan fasilitas dari perpustakaan pada umumnya. Persyaratan tersebut merupakan standar baku yang dimiliki Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian yang selalu ada dan diedukasi kepada penggunanya baik lewat poster diperpustakaan maupun dilayanan website perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa terdapat perbedaan nyata kesesuaian persyaratan pengguna laki-laki dan perempuan di Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian (Tabel 2). Hal ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan laki-laki dan perempuan dalam membawa kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil survey, laki-laki lebih cenderung kurang melengkapi persyaratan untuk mendapatkan pelayanan. Seperti peminjaman buku, laki-laki lebih sering tidak membawa persyaratan peminjaman. Sementara perempuan lebih teliti dan tidak ceroboh.

Selain Kesesuaian persyaratan, laki-laki dan perempuan juga memilih jenis pelayanan yang relative berbeda. Jenis pelayanan yang paling banyak perempuan pilih ialah membaca literature dan memanfaatkan layanan pencaharian literature melalui layanan repository. Sementara pengguna laki-laki lebih banyak memanfaatkan layanan iTani dan Peminjaman Buku. Jenis peminatan pengguna perpustakaan akan berdampak pada kepuasan masing-masing individu dan kepuasan masing-masing jenis kelamin didalam perpustakaan.

Tabel 2 Uji Beda Kesesuaian persyaratan dan jenis layanan terhadap responden laki-laki dan perempuan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
jenis kelamin	Equal variances assumed	15.090	.000	2.739	191	.007	.191	.070	.053	.328
	Equal variances not assumed			2.710	161.654	.007	.191	.070	.052	.330

3.3. Analisis Ketepatan Waktu Pelayanan pada Pustakawan Laki-laki dan Pustakawan Perempuan

Salah satu tolak ukur keberhasilan pelayanan ialah ketepatan waktu dalam pelayanan. Pelayanan Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian diselesaikan saat itu juga dengan pengunjung. Ketepatan waktu pelayanan merupakan hal yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan pengguna. Dimana ketepatan waktu pelayanan tidak harus dibedakan terhadap jenis kelamin dari pengguna. Menurut hasil penelitian pada tabel 3, ketepatan waktu pelayanan antara pengguna laki-laki dan perempuan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,08. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan ketepatan waktu pelayanan bagi pengunjung berdasarkan jenis kelamin. Pelayanan Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian diselesaikan saat itu juga dengan pengunjung.

Ketepatan waktu pelayanan menjadi sangat penting bagi Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian. Dimana perpustakaan tersebut milik pemerintah dan harus melepaskan stigma negatif perpustakaan milik pemerintah. Seperti yang disampaikan dalam penelitian Arista et al., (2019), dimana perpustakaan milik pemerintah tidak memiliki ketepatan waktu pelayanan yang cepat, serta tidak memiliki SOP yang jelas mengakibatkan pengguna harus menanti lama proses peminjaman.

Ketepatan waktu pelayanan dimulai dari ketepatan dalam buka pelayanan (jadwal buka), dilanjutkan dengan ketepatan dalam proses serta waktu tunggu proses tersebut (Kurniasih, 2018). Proses ketepatan waktu layanan ini diatur oleh Standar Operasional Prosedur dari Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian. Ketepatan waktu pelayanan tidak pernah dibedakan bagi pengunjung perempuan maupun laki-laki. Kementerian pertanian melalui layanan pustakanya menginginkan pelanggannya mendapatkan kepuasan dalam pelayanan baik dari jadwal buka, antrian dalam meminjam buku, kemudahan akses literasi dan lainnya.

Tabel 3. Ketepatan Waktu Pelayanan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
jenis kelamin	Equal variances assumed	6.665	.011	1.757	191	.080	.122	.070	-.015	.260
	Equal variances not assumed			1.756	167.422	.081	.122	.070	-.015	.260

3.4. Analisis Kesesuaian SOP produk pelayanan pada Pustakawan Laki-laki dan Pustakawan Perempuan

Berdasarkan hasil penelitian, nilai signifikansi kesesuaian SOP terhadap kepuasan pelayanan ialah sebesar 0,058. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan pelayanan terhadap Kesesuaian SOP produk pelayanan bagi pelanggan laki-laki dan perempuan. Pelayanan Perpustakaan disediakan oleh Pusat Penelitian dan Pengembangan Perkebunan Bogor. Pelayanan ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat umum untuk memperoleh informasi tentang buku-buku di Perpustakaan Puslitbang Perkebunan.

Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian memiliki Standar Operasional Prosedur yang dilandaskan oleh hukum yaitu :

- 1) Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Publik
- 3) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 4) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor GKE / M.PA / 7 / 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- 5) Peraturan Menteri Pertanian No 78 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Publik Kementerian Pertanian
- 6) Peraturan Menteri Pertanian No 77 Tahun 2013 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Pertanian
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
- 8) Peraturan Menteri Pertanian Nomor 61 /Permentan/OT.140/10/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pertanian.

Dalam pelayanannya SOP kesadaran petugas sangat diperlukan untuk menunjang kenyamanan pelanggan dan nantinya akan menunjukkan kepuasan (Rohidin, 2015). Penting untuk meningkatkan pengetahuan dari peningkatan standar operasional prosedur pelayanan terhadap semua pengunjung tanpa harus membedakan jenis kelamin pengunjung. Kemampuan SDM dalam mengelola perpustakaan mengakibatkan pelayanan sesuai atau tidak sesuai dengan SOP.

Tabel 4. Kesesuaian SOP produk pelayanan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
jenis kelamin	Equal variances assumed	4.408	.037	1.904	191	.058	.141	.074	-.005	.287
	Equal variances not assumed			1.912	170.474	.058	.141	.074	-.005	.286

3.5. Analisis Kompetensi/ Kemampuan Petugas dalam Pelayanan pada Pustakawan Laki-laki dan Pustakawan Perempuan

Kemampuan petugas dalam pelayanan sangat penting dalam menunjang kepuasan pengunjung perpustakaan. Hasil penelitian didapatkan bahwa signifikansi sebesar 0,161. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pelanggan laki-laki dan perempuan dalam kemampuan petugas memberikan pelayanan bagi pengunjung. Kemampuan tersebut dirasakan oleh pengunjung dan pengunjung akan menentukan sejauh mana kemampuan dari petugas.

Kualitas pelayanan yang baik diperpustakaan akan sangat ditentukan oleh petugas yang kompeten. Kementerian Pertanian selalu mengasah kompetensi petugas perpustakaan melalui pengukuran kinerja Pegawai Negeri Sipil. Standar kompetensi petugas sudah jelas diatur dalam peraturan menteri pertanian. Hal yang menjadi tolak ukur utama ialah kebutuhan pemustakanya. Kebutuhan pemustaka akan terpenuhi apabila petugas perpustakaan mampu memberikan layanan yang prima dan dapat memuaskan pemustaka (Amal, 2016).

Kemampuan dan kompetensi petugas perpustakaan diukur juga dengan sikap petugas tersebut. Menurut (Widaryono, 2017), variable sikap dan kemampuan pustakawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan laki-laki dan perempuan tidak merasa ada yang berbeda dari pelayanan yang dilakukan oleh petugas. Aspek sikap dan kemampuan petugas pelayanan merupakan sikap yang ditunjukkan kepada pemustaka oleh petugas perpustakaan, didasarkan atas pengetahuan memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka. Sikap petugas yang mencerminkan kualitas layanan kepada pemustaka terjamin, termasuk profesionalisme dan kemampuan berkomunikasi dengan pemustaka.

Tabel 5. Kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
jenis kelamin	Equal variances assumed	1.759	.186	1.408	191	.161	.106	.075	-.042	.254
	Equal variances not assumed			1.421	173.102	.157	.106	.074	-.041	.253

Daya tanggap (*responsiveness*) lebih merupakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Daya tanggap terwujud akibat dari petugas yang dapat memahami pekerjaannya dengan baik. Hal tersebut memiliki arti bahwa petugas mampu memiliki kompetensi yang sesuai. Dimensi *affect of service* atau kinerja petugas dalam pelayanan terutama kepedulian dan perhatian petugas dalam proses pencarian informasi (Djuwandana Pamungkas, 2016). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas haruslah diiringi dengan daya tanggap yang baik.

3.6. Analisis Kesopanan Petugas pada Pustakawan Laki-laki dan Pustakawan Perempuan

Kesopanan petugas merupakan salah satu parameter dalam pengukuran kepuasan pelanggan perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai uji beda dalam signifikansi sebesar 0.803. hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kesopanan yang dilakukan petugas perpustakaan terhadap pengunjung laki-laki dan pengunjung perempuan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa tingginya aspek kesopanan petugas akan menimbulkan *emphaty* dari pengunjung tanpa harus membedakan jenis kelamin. Adapun pada aspek *emphaty*, pengunjung merasa didahulukan kepentingannya, petugas akan segera melayani dan memberikan edukasi terhadap hal yang ditanyakan oleh pengunjung. Kemudian sikap petugas perpustakaan kepada pengunjung juga ramah dan sopan, sehingga pengunjung perpustakaan merasa dihargai dan dihormati oleh petugas perpustakaan (Fadhlya et al., 2017).

Kesopanan petugas juga dapat menjadi jaminan kepuasan pelanggan. Petugas juga telah memiliki kemampuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka seputar informasi yang dibutuhkan (Novianti, 2015) Kesopanan menjadi ciri yang penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan dan tingginya performa pelayanan.

Tabel 6. Kesopanan Petugas

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
jenis kelamin	Equal variances assumed	.236	.628	.249	191	.803	.018	.073	-.125	.161
	Equal variances not assumed			.249	167.061	.804	.018	.073	-.125	.162

3.7. Analisis Kualitas Sarana dan Prasarana pada Pustakawan Laki-laki dan Pustakawan Perempuan

Sarana dan Prasarana Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian menjadi salah satu aspek yang dapat menunjang kepuasan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa nilai signifikansi uji beda sebesar 0,224. Hal tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan akses sarana prasarana perpustakaan bagi pelanggan laki-laki maupun perempuan.

Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang adalah perpustakaan unit kerja Lingkup Kementerian Pertanian dan merupakan Perpustakaan Khusus, yang tugas utamanya menyediakan informasi ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) di bidang penelitian perkebunan khususnya dan bidang pertanian serta bidang lainnya yang terkait pada umumnya. Sarana dan prasarana harus disediakan sebuah perpustakaan untuk mendukung penggunaannya mendapatkan literasi yang mereka butuhkan. Pada saat ini mulai bermunculan perpustakaan digital yang menjadi wujud baru perpustakaan dalam era globalisasi. Saat ini memiliki layanan digital berupa :

1. Layanan repository
2. Layanan iTani
3. Layanan Springer
4. Layanan Taylor & Francis
5. Layanan IAARD e-Journal

Selain akses digital, dimensi *library as a place* atau sarana perpustakaan yaitu perpustakaan telah menyediakan tempat yang nyaman untuk belajar dan petunjuk serta panduan penggunaan fasilitas yang sudah jelas (Djuwandana Pamungkas, 2016). Menurut Irianti (2017), kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang tersedia di perpustakaan rata-rata nilai skornya sebesar 74,38 %. Tingginya persentase tersebut

merupakan kategori yang sangat memuaskan bila kita dapat memberikan kelengkapan yang pengguna cari. Sampai saat ini Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang dinilai telah mampu melengkapi sarana prasarana tanpa ada perbedaan dimasing-masing jenis kelamin.

Tabel 7. Kualitas sarana dan prasarana

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
jenis kelamin	Equal variances assumed	.451	.503	1.220	191	.224	.104	.085	-.064	.272
	Equal variances not assumed			1.225	170.032	.222	.104	.085	-.064	.271

3.8. Analisis Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan pada Pustakawan Laki-laki dan Perempuan

Layanan pengaduan bagi pengguna perpustakaan sangat penting ada sebagai jaminan loyalitas dan penajagaan kualitas pelayanan serta meningkatkan kompetensi pelayanan. Layanan pengaduan tersebut dapat diakses oleh seluruh pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, nilai signifikansi uji beda yaitu sebesar 0,314. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan pelayanan pengaduan antara pengunjung laki-laki dan perempuan.

Tabel 8. Penanganan pengaduan pengguna layanan

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
jenis kelamin	Equal variances assumed	4.801	.030	1.009	191	.314	.096	.095	-.092	.284
	Equal variances not assumed			.946	128.557	.346	.096	.102	-.105	.297

Cara penanganan yang cepat dapat menunjukkan sikap kepuasan pengguna yang cukup besar (Nashihuddin & Aulianto, 2016). Hal ini merupakan salah satu daya tanggap yang dinilai memberikan efek cukup tinggi terhadap pelanggan. Pada hasil penelitian didapatkan bahwa tidak terdapat perbedaan jenis kelamin terhadap penanganan pengaduan. Semua pengaduan dicermati dan diatasi dengan baik oleh petugas.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa terdapat perbedaan jenis layanan yang diakses oleh pengunjung perempuan dan laki-laki. Tidak terdapat perbedaan ketepatan waktu pelayanan antara pengunjung perempuan dan laki-laki. Proses ketepatan waktu layanan ini diatur oleh Standar Operasional Prosedur dari Perpustakaan Puslitbang Perkebunan Badan Litbang Pertanian. Ketepatan waktu pelayanan tidak pernah dibedakan bagi pengunjung perempuan maupun laki-laki. Kementerian pertanian melalui layanan pustakanya menginginkan pelanggannya mendapatkan kepuasan dalam pelayanan baik dari jadwal buka, antrian dalam meminjam buku, kemudahan akses literasi dan lainnya.. Kemampuan SDM dalam mengelola perpustakaan mengakibatkan pelayanan sesuai atau tidak sesuai dengan SOP.

Tidak terdapat perbedaan kesesuaian SOP produk pelayanan yang diterima antara pengunjung perempuan dan laki-laki. Penting untuk meningkatkan pengetahuan dari peningkatan standar operasional prosedur pelayanan terhadap semua pengunjung tanpa harus membedakan jenis kelamin pengunjung. Tidak terdapat perbedaan kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan yang dirasakan antara pengunjung perempuan dan laki-laki. Sikap petugas yang mencerminkan kualitas layanan kepada pemustaka terjamin, termasuk profesionalisme dan kemampuan berkomunikasi dengan pemustaka. Tidak terdapat perbedaan kesopanan petugas dalam pelayanan yang dirasakan antara pengunjung perempuan dan laki-laki. Kesopanan menjadi ciri yang penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan dan tingginya performa pelayanan.

Tidak terdapat perbedaan kualitas sarana dan prasarana dalam pelayanan yang dirasakan antara pengunjung perempuan dan laki-laki. Tidak terdapat perbedaan Penanganan pengaduan pengguna layanan dalam pelayanan yang dirasakan antara pengunjung perempuan dan laki-laki. Cara penanganan yang cepat dapat menunjukkan sikap kepuasan pengguna yang cukup besar. Semua pengaduan dicermati dan diatasi dengan baik oleh petugas.

DAFTAR BACAAN

- [1] Amal, E. (2016). Analisis Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi. *Jurnal Katalogis*, 4(4), 62–73.
- [2] Arista, R., Administrasi, M. I., Subang, U., Pelayanan, K., Daerah, P., & Subang, K. (2019). *Kualitas pelayanan perpustakaan daerah kabupaten subang*. 6(4), 280–288.

- [3] Djuwandana Pamungkas, K. M. B. A. (2016). PERAN PERPUSTAKAAN STAIN KEDIRI DALAM LAYANAN PEMUSTAKA (Kajian Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Persepsi Pemustaka). *Universum*, 10(2), 177–190. <https://doi.org/10.30762/universum.v10i2.258>
- [4] Fadhlya, D., Suprayogi, Y., & Imanudin, I. (2017). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. *JANE - Jurnal Administrasi Negara*, 2(1), 21–27. <https://doi.org/10.24198/jane.v2i1.13679>
- [5] Irianti, P. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13(1), 47. <https://doi.org/10.22146/bip.16757>
- [6] Kurniasih, N. (2018). Analisis Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Di Institut Agama Islam Imam Ghozali. *Jurnal Tawadhu*, 2(1), 447–468. Retrieved from <http://ejournal.iaiiig.ac.id/index.php/TWD/article/viewFile/18/26>
- [7] Khusyairi, J. A. (2005). Potret Pustakawati dalam Otomasi Perpustakaan. Surabaya : Jurnal penelitian Dinamika Sosial, LPUA, 6(1), 11–20.
- [8] Nashihuddin, W., & Aulianto, D. R. (2016). Evaluasi Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Perpustakaan Dan Issn Pdi-Lipi. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 36(1), 77. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v36i1.204>
- [9] Novianti, H. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Umum Dan Arsip Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 3(5), 789–794.
- [10] Puspa, E. (2016). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. *Jurnal Pari*, 2(2), 113–125.
- [11] Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 101–110. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
- [12] Sayekti, R. (2006), Wanita dalam Sejarah Perkembangan Kepustakaan, [s.a], Jakarta.
- [13] Sumarningsih, S. (2014). Dominasi Wanita dalam Profesi Informasi, Perpustakaan Universitas Indonesia, Jakarta.
- [14] Usman, N, A. (2012). Potret Keterwakilan Perempuan dalam Pemerintahan Aceh, Jurnal Perempuan, Jakarta.
- [15] Widaryono, W. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Smk-Pp Negeri Kupang. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 26(1), 26. <https://doi.org/10.21082/jpp.v26n1.2017.p26-32>