

EVALUASI LAYANAN DEWASA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH JAWA BARAT MENGGUNAKAN LIBQUAL^{+TM}

Rizal Mohamad Sihabudin
Rudi Susilana¹
Angga Hadiapurwa²

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Kurikulum dan
Teknologi Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan
Indonesia

rizal.mohamad.s@student.upi.edu
rudi_susilana@upi.edu
angga@upi.edu

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan pada dimensi *Library as Place* yaitu ruangan layanan dewasa yang tidak memadai dan dimensi *Information Control* seperti pendataan koleksi tidak berjalan dengan baik serta tidak adanya bimbingan pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi layanan dewasa pada Dispusipda Jabar. Permasalahan umum yang dikaji pada penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan layanan dewasa pada Dispusipda Jabar menurut Libqual^{+TM}. Permasalahan khusus diantaranya yaitu 1) Bagaimana kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar; 2) Bagaimana kualitas informasi dan akses informasi (*Information Control*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar; 3) Bagaimana fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dengan jumlah sampel 100 orang. Teknik pengolahan data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan dewasa menurut Libqual^{+TM} berada dalam kategori baik. Secara khusus hasil penelitian menunjukkan dimensi *Affects of Service* berada dalam kategori baik, dimensi *Information Control* berada dalam kategori baik dan dimensi *Library as Place* berada dalam kategori sangat baik.

Kata kunci: Layanan Dewasa, Evaluasi Layanan, Perpustakaan Umum.

¹ Penulis Penanggung Jawab

² Penulis Penanggung Jawab

Abstract

This study is motivated by the problems in the Library as Place dimension that is inadequate adult service room and Information Control dimension, such as: collecting data collection is not going well and lack of user guidance. This study aims to evaluate adult service in Dispusipda Jabar. The general problem studied is “How is the implementation of adult service in Dispusipda Jabar according to Libqual^{+TM}. Specific problems include: 1) How is the ability and attitude of the librarian in serving (Affect of Service) in adult service in Dispusipda Jabar; 2) How is the quality of information and information access (Information Control) in adult service in Dispusipda Jabar; 3) How is the facility and atmosphere of library room (Library as Place) in adult service in Dispusipda Jabar. This study uses quantitative approach with descriptive method. The sampling technique used was accidental sampling with 100 samples. Data processing techniques using Importance Performance Analysis (IPA). Data collection techniques were conducted by using questionnaire. The study results show that the quality of adult service according to Libqual^{+TM} is in good category. Specifically, the study results show that the Affects of Service dimension is in good category, Information Control dimension is in good category and the Library as Place dimension is in very good category.

Keywords: Adult Service, Service Evaluation, Public Library.

Perpustakaan sebagai wahana pembelajaran sepanjang hayat diharapkan mampu mengembangkan potensi yang dimiliki oleh masyarakat guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Untuk menghasilkan kualitas masyarakat yang baik, maka perlu didukung dengan sumber pengetahuan yang baik pula. Perpustakaan merupakan pusat informasi yang berfungsi sebagai sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi dan pelestarian budaya bangsa yang murah dan bermanfaat mampu menjadi jembatan bagi masyarakat dalam usaha sadarnya mendapatkan pengetahuan. Di samping itu, masyarakat juga perlu memahami dan menghayati akan pentingnya informasi yang terkandung di perpustakaan, sehingga terciptanya suatu kesatuan yang saling terkait dalam mewujudkan pembelajaran sepanjang hayat dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan umum sebagaimana yang terkandung dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Regulasi tersebut dimaksudkan bahwa perpustakaan merupakan lembaga pendidikan bagi semua kalangan masyarakat yang menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, kesenian, wahana pelestarian budaya dan rekreasi serta sebagai sumber belajar utama untuk meningkatkan ilmu pengetahuan.

Keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan salah satunya dapat dilihat dari aspek pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dapat dikatakan baik apabila memenuhi kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, pelayanan merupakan ujung tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan perpustakaan, tak terkecuali di perpustakaan umum. Pada

perpustakaan umum sendiri, terdapat beberapa pelayanan yang diberikan, salah satunya yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi yang terdapat di perpustakaan umum terbagi menjadi beberapa bagian seperti layanan anak, layanan remaja dan layanan dewasa.

Stephens (2006) menjelaskan bahwa layanan dewasa merupakan layanan yang menyediakan koleksi di perpustakaan umum untuk pemustaka dewasa. Koleksi yang ada kebanyakan berupa buku dan majalah. Selain itu juga terdapat beberapa program lain seperti konsultasi pembaca dan kursus komputer. Layanan dewasa pada perpustakaan umum pada dasarnya pemberian layanan kepada orang dewasa untuk memanfaatkan potensi yang ada, selain dengan pemberian layanan koleksi juga dengan program yang disediakan dalam layanan tersebut.

Untuk mengetahui keberhasilan suatu layanan, maka perlu dilakukannya evaluasi. Evaluasi ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketercapaian rencana yang sudah dirancang dengan aksi yang sudah berjalan. Dari situ dapat dilihat kesenjangan yang terjadi di lapangan.

Menurut Arikunto & Jabar (2009, hlm. 2) “evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan”. Evaluasi dalam penyelenggaraan perpustakaan berarti menilai kegiatan yang sedang berjalan untuk mengumpulkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan kedepannya. Informasi di sini berarti hal-hal yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan program perpustakaan

ataupun hal-hal yang menjadi penyebab keberhasilan suatu program.

Untuk mengetahui layanan yang telah ditetapkan mampu berjalan dengan baik atau tidak maka perlu dilakukannya evaluasi. Evaluasi yang tepat dalam menilai kinerja layanan yaitu dengan menggunakan metode Libqual+™. Metode ini digunakan dengan pertimbangan permasalahan yang terjadi pada layanan dewasa. Hal ini dimaksudkan sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan umum, khususnya pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar.

Metode Libqual+™ menurut Bavakutty & Majeed (2005) merupakan metode yang didasarkan pada metode Servqual untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Metode ini dapat dijadikan tolok ukur dalam mengevaluasi layanan karena dimensi yang ada mampu membahas dan menganalisis kualitas layanan secara spesifik dan mendalam. Adapun dimensi yang dijadikan indikator dalam penggunaan metode ini merupakan teori terbaru dengan tiga dimensi menurut Kyrillidou & Maciel (2015) yaitu Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Affect of Service*), Kualitas dan Akses Informasi (*Information Control*), & Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*).

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Partisipan dalam penelitian ini adalah pemustaka yang berkunjung di layanan dewasa Dispusipda Jabar dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Pembuatan instrumen dilakukan dengan mengadopsi instrumen yang sudah ada dalam Libqual+™ (Fatmawati, 2013).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner menggunakan skala likert untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan *importance* dan *performance*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemaparan hasil penelitian dimaksudkan untuk menjawab rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus. Rumusan masalah umum pada penelitian ini adalah “Bagaimana pelaksanaan layanan dewasa pada Dispusipda Jabar berdasarkan Libqual+™”. Rumusan masalah khusus pada penelitian ini adalah 1) Bagaimana kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar; 2) Bagaimana kualitas informasi dan akses informasi (*Information Control*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar; 3) Bagaimana fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) pada layanan dewasa di Dispusipda Jabar.

Pelaksanaan Layanan Dewasa menggunakan Libqual+™

Secara umum kualitas layanan dewasa Dispusipda Jabar memiliki nilai dan tingkat kinerja yang berada pada kategori baik, yaitu sebesar 80.76%, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka.

Tabel 1 Nilai Kinerja Layanan Dewasa Menggunakan Libqual+™

Dimensi	Kinerja (<i>Performance</i>)	
	Nilai	Kategori
Layanan Dewasa Berdasarkan Libqual+™	80.76%	Baik

(Sihabudin, 2017)

Hasil dari penghitungan secara umum mengenai pelaksanaan layanan dewasa menggunakan LibqualTM, selanjutnya secara khusus LibqualTM membagi ke dalam tiga dimensi untuk menilai kualitas layanan dewasa. Ketiga dimensi tersebut antara lain *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*.

Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Affect of Service*)

Tanggapan responden mengenai dimensi Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam Melayani (*Affect of Service*) masuk ke dalam kategori baik dengan perolehan skor 82.38%. Pada dimensi ini skor tertinggi terdapat pada pernyataan AS6 yaitu pustakawan pada layanan dewasa ramah saat melayani pemustaka dengan persentase skor 84.2%. Sedangkan untuk skor terendah terdapat pada pernyataan AS8 yaitu pustakawan pada layanan dewasa mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka dengan skor 80%.

Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*)

Tanggapan responden mengenai dimensi Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*) masuk ke dalam kategori baik dengan perolehan skor 74.56%. Untuk mengetahui perolehan skor tertinggi dan terendah dari setiap item pernyataan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Pada dimensi ini skor tertinggi terdapat pada pernyataan IC11 yaitu perpustakaan memberikan kenyamanan dalam mendapatkan informasi di layanan dewasa dengan persentase skor 82.4%, sedangkan untuk skor terendah terdapat

pernyataan IC13 yaitu perpustakaan menyediakan fasilitas wi-fi di ruangan layanan dewasa dengan persentase skor 69.8%.

Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*)

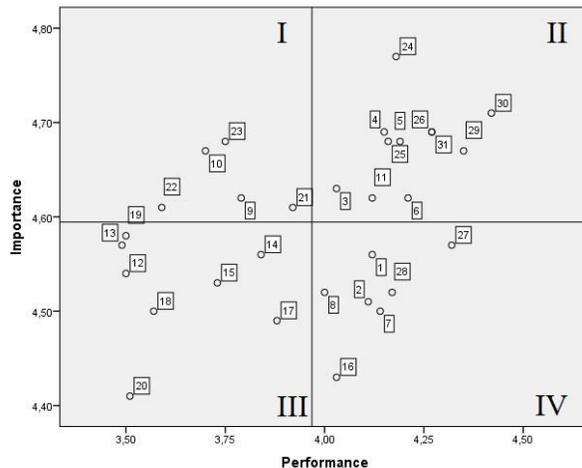
Tanggapan responden mengenai dimensi Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*) masuk ke dalam kategori baik dengan perolehan skor 85.35%. Pada dimensi ini skor tertinggi terdapat pada pernyataan LP30 yaitu layanan dewasa pada perpustakaan selalu dalam keadaan bersih dan kondusif untuk belajar dengan persentase skor 88.4%, sedangkan untuk skor terendah terdapat pada pernyataan LP25 yaitu layanan dewasa di perpustakaan memiliki fasilitas yang memadai dengan persentase skor 83.2%.

Dimensi	Kinerja	
	Nilai	Kategori
<i>Affect of Service</i>	82.38%	Baik
<i>Information Control</i>	74.56%	Baik
<i>Library as Place</i>	85.35%	Sangat Baik

(Sihabudin, 2017)

Membuat Diagram *Importance* dan *Performance*

Hasil penghitungan pada tabel sekian selanjutnya dikonversikan ke dalam diagram kartesius yang terdiri dari empat kuadran berdasarkan harapan dan kinerja. Diagram kartesius digunakan untuk menentukan posisi tiap item pernyataan pada letak kuadran.



Gambar 1
Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram kartesius di atas dapat dilihat kedudukan item pernyataan pada tiap kuadran, sebagai berikut:

Kuadran I

Kuadran ini berisi item pernyataan yang memiliki nilai harapan yang tinggi namun kinerja terhadap kualitas layanan sangat rendah. Kuadran I sering disebut dengan prioritas utama karena item pernyataan yang ada merupakan pernyataan-pernyataan yang harus ditingkatkan kinerjanya karena dianggap penting oleh pemustaka. Pernyataan-pernyataan yang ada pada kuadran ini yaitu IC9, IC10, IC21, IC22 dan IC23.

Kuadran II

Kuadran II merupakan kuadran yang berisi item pernyataan dengan harapan dan kinerja yang tinggi. Pernyataan-pernyataan yang termasuk dalam kuadran ini menurut pemustaka kinerjanya sudah sesuai dengan harapan pemustaka. Dengan kata lain, pernyataan tersebut harus dipertahankan karena sudah berjalan dengan baik. Pernyataan-pernyataan yang ada pada kuadran ini yaitu AS3, AS4, AS5, AS6, IC11, LP24, LP25, LP26, LP29, LP30, dan LP31.

Kuadran III

Kuadran III merupakan kuadran yang berisi item pernyataan dengan tingkat harapan dan kinerja yang rendah. Pernyataan-pernyataan yang masuk ke dalam kuadran ini dianggap tidak terlalu penting menurut pemustaka, artinya pihak perpustakaan tidak terlalu memprioritaskan pernyataan yang ada pada kuadran ini. Pernyataan-pernyataan yang ada pada kuadran ini yaitu IC12, IC13, IC14, IC15, IC17, IC18, IC19 dan IC20.

Kuadran IV

Kuadran IV merupakan kuadran yang berisi pernyataan-pernyataan dengan tingkat harapan rendah tetapi kinerja yang dihasilkan tinggi. Pernyataan-pernyataan yang masuk ke dalam kuadran ini memiliki kinerja yang melebihi harapan pemustaka. Pernyataan-pernyataan yang ada pada kuadran ini yaitu AS1, AS2, AS7, AS8, IC16, LP27 dan LP28.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa kinerja mengenai kualitas layanan dewasa menggunakan Libqual⁺™ di Dispusipda

Jabar berada pada kategori **baik**, artinya layanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka. Selain mengetahui kualitas layanan dewasa secara umum, secara khusus LibqualTM membagi ke dalam tiga dimensi, antara lain *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*.

Layanan dewasa berdasarkan dimensi *Affect of Service* berada pada kategori **baik**, nilai tersebut menempatkan dimensi ini berada pada posisi kedua tertinggi dibandingkan dua dimensi lainnya. Sementara dimensi *Information Control* berada pada posisi terendah tetapi masih termasuk kategori **baik**. Selanjutnya dimensi *Library as Place* termasuk dalam kategori **sangat baik**, hal ini membuat dimensi *Library as Place* memiliki nilai kinerja tertinggi dari semua dimensi yang ada.

Metode LibqualTM digunakan untuk mengetahui kualitas layanan dewasa menurut persepsi yang dirasakan oleh pemustaka. Setelah mengetahui nilai kinerja ketiga dimensi dalam LibqualTM, ketiga dimensi tersebut dijabarkan dalam pernyataan-pernyataan untuk mengetahui lebih dalam kualitas layanan dewasa. Pada dimensi *Affect of Service* pernyataan yang memiliki kinerja paling tinggi yaitu pustakawan pada layanan dewasa ramah saat melayani pemustaka (AS6), sedangkan pernyataan yang paling rendah yaitu pernyataan pustakawan pada layanan dewasa tanggap dalam mengatasi keluhan pemustaka (AS3). Pada dimensi *Information Control* pernyataan yang memiliki kinerja paling tinggi yaitu perpustakaan memberikan kenyamanan dalam mendapatkan informasi di layanan dewasa (IC11), sedangkan pernyataan yang paling rendah yaitu perpustakaan menyediakan fasilitas wi-fi di ruangan layanan dewasa (IC13). Pada dimensi *Library as Place* pernyataan yang memiliki

kinerja paling tinggi yaitu layanan dewasa pada perpustakaan selalu dalam keadaan bersih dan kondusif untuk belajar (LP30), sedangkan pernyataan yang paling rendah yaitu layanan dewasa di perpustakaan memiliki fasilitas yang memadai (LP25).

Berdasarkan diagram kartesius, pada dimensi *Information Control* terdapat pernyataan-pernyataan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki karena memiliki kinerja rendah, seperti pernyataan kemudahan pemustaka dalam menggunakan katalog digital di layanan dewasa (IC9), kemudahan mendapatkan koleksi pada rak di layanan dewasa (IC10), perpustakaan menyediakan layanan dengan komputer untuk mempercepat proses peminjaman di layanan dewasa (IC21), koleksi yang ada pada katalog digital sesuai dengan koleksi pada rak di layanan dewasa (IC22), dan penataan koleksi pada rak di layanan dewasa mempercepat penelusuran informasi (IC23).

Rekomendasi pada penelitian ini yaitu pustakawan sebagai fasilitator dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di perpustakaan harus memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam mendapatkan koleksi, terutama dalam penggunaan katalog *online* dengan cara memberikan petunjuk penggunaan. Kegiatan penataan dan penyusunan koleksi hendaknya lebih diperhatikan lagi oleh pustakawan karena akan mempengaruhi kemudahan pemustaka dalam mendapatkan koleksi. Selain itu, koleksi yang ada harus dilakukan *stock opname* sehingga adanya kesesuaian antara koleksi pada katalog digital dan rak dan komputer yang tersedia untuk proses peminjaman koleksi diperbanyak lagi agar mempercepat dan memudahkan kegiatan sirkulasi.

REFERENSI

- Arikunto, S., & Jabar, C. S. (2009). *Evaluasi program pendidikan*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Bavakutty & Majeed. (2005). *Methods for measuring quality of libraries*. New Delhi: Ess Ess Publication.
- Fatmawati. (2013). *Matabaru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Kyrillidou, M & Maciel, M . (2015). *Libqual survey introduction*. Chicago: American Library Association.
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Stephens, A.K. (2006). Twenty-first century public library adult service. Alabama: Reference & Users Service Quarterly, Vol. 45 No. 3.
- Sihabudin, R. M. (2017). *Evaluasi Layanan Dewasa pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Jawa Barat Menggunakan Libqual+TM*. (skripsi). Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia, Bandung.

