

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE LIBQUAL+

Oleh

Muhammad Abdillah Islamy

Dinn Wahyudin<sup>1</sup>

Hada Hidayat Margana<sup>2</sup>

Program Studi Perpustakaan dan Informasi

Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan

Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Pendidikan Indonesia

muhammad.abdillah@student.upi.edu

dinn\_wahyudin@yahoo.com

ahad.hada@gmail.com

### ABSTRAK

Layanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dan yang diharapkan. Fokus penelitian ini adalah mengukur kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya". Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung yang masih aktif per mei 2016, berjumlah 13168 orang. Penentuan kriteria sampel penelitian digunakan teknik *proportionate stratified random sampling*, Sampel penelitian ini berjumlah 99 responden. Teknik analisis data menggunakan Metode LibQUAL+<sup>TM</sup> untuk mengukur kepuasan berdasarkan kualitas layanan perpustakaan, LibQUAL+<sup>TM</sup> terdiri dari tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan akses informasi) dan *Library as Place* (sarana perpustakaan). Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan pusat ITB telah memenuhi harapan dalam kategori "puas". Urutan tertinggi tingkat kepuasan pemustaka perdimensi berdasarkan skor kesenjangan adalah Dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan), Dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), dan Dimensi *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi).

**Kata kunci:** Analisis kepuasan, kualitas layanan, metode LibQUAL+<sup>TM</sup>

**ABSTRACT**

Service is the key element of a success of a library as the it is directly related to the user in the dissemination of information and the utilization of services and facilities in the library. User's satisfaction is a feeling level where someone stated that the results of the comparison of the performance of services is accepted and expected. The focus of this research is to measure user satisfaction of the quality of service provided in ITB Central Library, based on expectations and the perception of the users. The research method used is descriptive, namely "research done to know the value of the independent variables, whether one or more variables without making a comparison or connect one variable with other variables". The population in this research were all members of the central library at the Bandung Institute of Technology that are still active by may 2016, totally 13168 members. The determination of the criteria of the research samples was using the technique of proportionate stratified random sampling, and samples of this study were 99 respondents. Data analysis techniques used was LibQUAL Method+™ to measure customer satisfaction based on the quality of the library service, LibQUAL+ consists of three-dimensional that made the measurement indicator namely Affect of Service (performance of librarians in giving services), Information Control (quality of information and access to information) and library as Place (library facility). Technique of data collection used was questionnaires. The results of this research shows that users' satisfaction on the quality of service at Central Library of ITB is in "satisfaction" category. The highest level of user satisfaction of each dimension based on the gap score is the dimension of the Library as Place (library facility) ,dimension of Affect of Service (performance of librarians in giving services),and dimension of Information Control (the quality of information and access to information).

**Key Words** : Analysis of Users Satisfaction, Quality of Service, LibQUAL+™ Method

## PENDAHULUAN

Menghadapi era informasi yang semakin kompetitif, perguruan tinggi di Indonesia dituntut untuk meningkatkan mutunya. Salah satu upaya agar dapat secara efektif meningkatkan mutu tersebut, maka perguruan tinggi perlu ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung yang terkait, seperti perpustakaan. Hal ini berarti bawa nilai suatu perguruan tinggi dapat diukur dari segi kualitas, kelengkapan, dan kesempurnaan layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam mendukung tujuan perguruan tinggi tersebut.

Perpustakaan yang dapat dikatakan baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dan menjaga loyalitasnya untuk berkunjung ke perpustakaan. Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka mengenai kepuasan yang dirasakan. Diperlukan adanya suatu pengukuran kepuasan pemustaka yang mencakup semua aspek layanan perpustakaan.

Kualitas memiliki banyak definisi serta makna karena memiliki banyak kriteria dan sangat bergantung pada konteksnya. Montogomery seperti yang dikutip oleh Rahayuningsih (2015, hlm. 1) menyatakan bahwa "*quality is the extent to which meet the requirements of people who use them*". Jadi, suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas bagi seseorang apabila produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhannya

Definisi kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, Kemudian menurut Damayanti (2006, hlm. 27) mengemukakan bahwa "kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa (layanan), terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan

dan memenuhi kebutuhan pemustakanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka".

Berdasarkan uraian di atas, upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan merupakan suatu cara perpustakaan untuk memberikan layanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada pemustakanya dengan memberikan layanan yang ramah, berpenampilan yang baik, dan menyediakan koleksi-koleksi yang berorientasi kepada pemustaka. Disamping itu, suatu layanan perpustakaan akan dikatakan berkualitas atau bermutu adalah apabila pemustaka merasa puas dan senang atas layanan yang diberikan perpustakaan, upaya perpustakaan tersebut yaitu dapat berupa dengan memberikan layanan yang berorientasi kepada kebutuhan pemustaka perpustakaan yaitu dengan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pemustaka perpustakaan. Adapun semua upaya tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan yang pada akhirnya akan berakhir kepada perspektif atau tanggapan dari pemustaka perpustakaan itu sendiri. Suatu kualitas layanan dikatakan baik adalah apabila kualitas layanan yang diberikan menghasilkan kepuasan kepada pemustaka.

Pemustaka adalah unsur penting dalam proses kegiatan perpustakaan. Beranjak dari faktor tersebut maka sangat penting diadakan suatu pengkajian serta pengukuran untuk mengetahui seberapa jauh hubungan layanan terhadap kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka adalah persepsi pemustaka bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Irawan (2002, hlm.13) "kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya". Selain itu, untuk dapat memperjelas makna dari kepuasan pemustaka, perlu upaya untuk

merumuskan kepuasan pemustaka dan membandingkan antara harapan dan kenyataan sebagai berikut:

- a. Jika harapan < kenyataan maka sangat puas
- b. Jika harapan = kenyataan maka puas
- c. Jika harapan > kenyataan maka tidak puas

Dari defenisi kepuasan pemustaka yang dikemukakan pendapat ahli di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pemustaka tergantung kepada tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dengan harapan kenyataan yang diterima. Kepuasan pemustaka adalah rasa menyenangkan yang dirasakan pemustaka dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan. Metode LibQual+™ adalah salah satu pengukuran tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka mengenai kualitas layanan. LibQual+™ memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka suatu perpustakaan.

Sebagaimana yang dikutip dalam website <http://libqual.org/> disebutkan bahwa *LibQUAL+™ is a suite of service that libraries use to solitict, track, understand, and act upon user's opinion of service quality* atau yang artinya seperti ini, LibQUAL+™ adalah paket layanan perpustakaan untuk mengumpulkan, menemukan, memahami, dan mengambil tindakan berdasarkan pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Terdapat tiga dimensi LibQual+™ yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu: *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan akses informasi) dan *Library as Place* (Fasilitas perpustakaan).

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel satu dengan variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota aktif Perpustakaan Pusat ITB sampai dengan Mei 2016, yaitu sebesar 13.168 Orang. Berdasarkan hasil perhitungan maka diperoleh ukuran sampel sebesar 99 orang.

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuisisioner. Kuisisioner penelitian ini mencakup tiga dimensi pengukuran kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan menurut metode LibQual+™. Pengukuran kepuasan pemustakatentang kualitas layanan dalam angket penelitian ini mencakup 3 (tiga) kriteria, yaitu:

1. Harapan Minimum (HM), yaitu tingkat layanan yang dapat diterima (*acceptable*)
2. Harapan Ideal (HI), yaitu tingkat layanan yang diinginkan (*Desired*)
3. Layanan yg diterima/ persepsi (P), yaitu tingkat layanan yang diterima/dirasakan (*Perceived*).

Analisis kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data ini menggunakan metode LibQUAL+™, dimana metode analisis yang digunakan untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian. Prosedur analisis data yang dilakukan sebagai berikut:

1. Menghitung total skor harapan minimum (HM), total skor harapan ideal (HI) dan total skor persepsi (P) untuk setiap item pernyataan.
2. Menghitung skor rata-rata harapan minimum (HM), total skor harapan ideal (HI) dan total skor persepsi (P).

3. Membandingkan skor rata-rata harapan minimum (HM), total skor harapan ideal (HI) dan total skor persepsi (P), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (gap score) untuk mengetahui kualitas layanan.

Terdapat tiga istilah dalam perhitungan ini yaitu:

1. AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari

rumus: Persepsi (P) - Harapan Minimum (HM).

2. SG yaitu *Superiority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari

rumus: Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)

3. *Zone of tolerance*

Rumus :  $AG = P - HM$

$SG = P - HI$

Keterangan :

Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.

Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini berada pada 'zone of tolerance', dimana kualitas layanan beradadi antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (HI).

Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterimanya.

Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka tidak puas terhadap layanan yang diterimanya.

## PEMBAHASAN

Pembahasan hasil penelitian bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yang

terdiri dari rumusan masalah umum dan rumusan masalah khusus. Dibawah ini dijelaskan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan penelitian.

### a. Analisis Kepuasan Pemustaka Secara Umum

Analisis secara umum ini didapat dengan cara menjumlahkan semua skor Harapan Minimum (HM), Harapan Ideal (HI), dan Persepsi (P), kemudian dibagi dengan jumlah item pernyataan untuk mendapatkan nilai rata-rata HM, HI dan P. Dan skor kesenjangan (Gap) diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$AG = P$  (Persepsi) –  $HM$  (Harapan Minimum)

$SG = P$  (Persepsi) –  $HI$  (Harapan Ideal)

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata HI yaitu 4,1 dan nilai rata-rata P adalah 6,6, sedangkan nilai rata-rata HI yaitu 6,45. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata P lebih tinggi dari HM, sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu 2,5 dan nilai SG (*Superiority Gap*) yaitu -1. Hasil analisis data dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Dari hasil analisis kepuasan secara umum berdasarkan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka sudah memenuhi "harapan minimum" atau memenuhi kategori "Puas" namun belum memenuhi "harapan ideal", hal ini dapat dilihat dari nilai *Adequacy Gap* (AG) positif yaitu sebesar 2,5 dan Nilai SG menunjukkan nilai negatif yaitu -1, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka Perpustakaan Pusat ITB puas akan layanan yang diberikan perpustakaan namun belum memenuhi harapannya.





