

## **ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN FAKULTAS PERTANIAN UNIVERSITAS PADJADJARAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL+TM***

**Surya Yoga Laksana\*), Tine Silvana Rachmawati \*\*), Andri Yanto\*\*\* )**

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Padjadjaran, Sumedang, Indonesia  
email: [suryalaksana711@gmail.com](mailto:suryalaksana711@gmail.com) \*); [tine.silvana@unpad.ac.id](mailto:tine.silvana@unpad.ac.id) \*\*);  
[andri.yanto@unpad.ac.id](mailto:andri.yanto@unpad.ac.id) \*\*\*)

Naskah diterima: 14 Mei.; direvisi: 21 Mei; disetujui: 28 Mei 2019

### **Abstrak**

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA (Fakultas Pertanian) Universitas Padjadjaran berdasarkan sudut pandang penggunanya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Kemudian instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Universitas Padjadjaran adalah metode LibQual+TM. Metode LibQual+TM merupakan model yang mengukur tingkat kualitas layanan suatu perpustakaan berdasarkan tiga dimensi utama yaitu Affect of Service, Information Control dan Library as Place. Berdasarkan metode LibQual+TM yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah selisih (gap) antara skor persepsi (perceived), harapan minimum (minimum), dan harapan sesungguhnya (desired). Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner, observasi dan juga wawancara. Kemudian berdasarkan hasil penelitian yang didapat menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad untuk setiap dimensi pengukuran LibQual+TM menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad merupakan layanan yang sangat tidak baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna lebih rendah dari apa yang dia harapkan sebelum berkunjung ke perpustakaan..

**Kata kunci:** LibQual+TM, Affect of Service, Information Control , Library as Place, Kualitas Layanan

### **Abstract**

*The purpose of the research is to analyze and determine the level of service quality of FAPERTA Library (Faculty of Agriculture) Padjadjaran University. The research method used in this research is descriptive survey method with a quantitative approach. The research instrument used to measure the level of service quality of FAPERTA Library of Padjadjaran University is LibQual+TM method. LibQual+TM method is a method that measures the level of service quality of a library based on three main dimensions are Affect of Service, Information Control, and Library as Place. The LibQual+TM method and perceived score, find out the service quality of Faculty of Agriculture Library, there is a gap between minimum expectation and actual (desired) expectation. Data collection of this research done by distributing questionnaires, observation, and interview. The results of the research show the quality of FAPERTA Unpad Library services for each measurement dimension LibQual+TM shows the service quality of FAPERTA Unpad Library is unpleasant. It indicates a lower user perception of what he or she is keeping before visiting the library.*

**Keywords:** *LibQua+TM, Affect of Service, Information Control, Library as Place, Quality of Service*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan lembaga penyedia jasa layanan informasi bagi setiap masyarakat. Namun setiap perpustakaan memiliki fungsi yang berbeda sesuai dengan jenis dan dimana perpustakaan itu berdiri. Salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat (Sulistyo-Basuki, 1991).

Menurut Wijayanti et al., (2004) dalam Rahayuningsih (2007) menyatakan bahwa pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi sebagai berikut:

- a. Fungsi edukasi, perpustakaan merupakan sumber belajar bagi para anggota sivitas akademiknya. Oleh karena itu, koleksi yang tersedia adalah koleksi yang mendukung kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi.
- b. Fungsi informasi, perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh para pencari dan pengguna informasi.
- c. Fungsi riset, perpustakaan menyediakan bahan-bahan pustaka mutakhir yang mendukung pelaksanaan penelitian ilmu, teknologi dan seni
- d. Fungsi rekreasi, perpustakaan menyediakan koleksi yang dapat membantu untuk mengembangkan minat, kreatifitas dan daya inovatif para penggunanya.
- e. Fungsi deposit, perpustakaan menjadi pusat penyimpanan karya ilmiah yang dihasilkan oleh para anggota civitas akademiknya.

Berdasarkan tujuan dan fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi, maka layanan yang diberikan adalah layanan yang mampu menunjang tujuan dan fungsi dari perguruan tinggi dan juga mampu memberikan layanan prima kepada para sivitas akademika di lingkungan perpustakaan tersebut. Tujuan utama dari kegiatan layanan perpustakaan adalah agar koleksi yang disediakan oleh pihak

perpustakaan bisa dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna secara efektif dan efisien (Istiana, 2014).

Efektif disini maksudnya adalah setiap pengguna bisa memanfaatkan koleksi bahan pustaka yang disediakan pihak perpustakaan sehingga pengguna bisa menghemat waktu mereka dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Sedangkan yang dimaksud dengan efisien adalah jika jasa layanan yang ditawarkan oleh pihak perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Indikator dari layanan prima adalah kepuasan pengguna terhadap jasa layanan yang ditawarkan oleh pihak perpustakaan. Dengan kata lain yang menjadi fokus dari layanan yang ditawarkan oleh pihak perpustakaan adalah kepuasan dari pengguna atau yang sering disebut dengan layanan prima yang mana kepuasan pelanggan berasal dari apa yang ia harapkan (dibutuhkan) bisa terpenuhi setelah ia berkunjung ke perpustakaan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Nasution dalam Majid (2013), bahwa kepuasan pelanggan dapat di definisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.

Pemenuhan kebutuhan informasi bukan hanya dari koleksi bahan pustaka saja namun juga terdapat komponen lainnya yang juga sangat penting dalam proses penyampaian jasa layanan suatu perpustakaan agar bisa memberikan layanan prima atau kepuasan kepada setiap penggunanya. Yaitu fasilitas yang tersedia oleh sebuah perpustakaan dan juga pustakawan yang mengelola perpustakaan tersebut. Dan ketiga komponen ini adalah sebuah sistem yang tidak dapat terpisahkan satu sama lain dalam kegiatan penyampaian layanan perpustakaan. Meskipun demikian, penilaian terhadap kualitas suatu jasa layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan kembali lagi kepada pihak yang menerima jasa layanan yaitu pengguna itu sendiri. Sesuai dengan yang dikatakan oleh Kotler (2000) dalam Tjiptono (2007) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa.

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada di lingkungan Univeristas Padjadjaran adalah Perpustakaan Fakultas Pertanian (FAPERTA) yang merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang berada di lingkungan Fakultas Pertanian Universitas Padjadjaran. Perpustakaan Fakultas merupakan subordinasi dari UPT Perpustakaan UNPAD. Pada awalnya lokasi perpustakaan FAPERTA ini berada di kampus dago yang kemudian pindah ke kampus UNPAD Jatinangor tepatnya berada di gedung dekanat FAPERTA. Namun karena ruangan perpustakaan pada waktu itu terlalu kecil maka keluarga alumni FAPERTA Unpad yang dipelopori oleh Dr. Burhanudin Abdullah pada bulan Oktober 2007 berinisiatif untuk membangun gedung multimedia. Yang selanjutnya pada bulan September 2009 pembangunan dilanjutkan oleh Unpad dan selesai pada bulan Juli 2011. Dan pada tahun 2012 perpustakaan FAPERTA pindah ke Gedung Multimedia (Hendriyana, 2011).

Luas gedung multimedia dan perpustakaan ini adalah 1.614 m<sup>2</sup> dan memiliki tiga lantai. Lantai pertama yang memiliki luas 361m<sup>2</sup> ini digunakan untuk layanan sirkulasi, lantai kedua yang memiliki luas 361m<sup>2</sup> digunakan untuk reference, perpustakaan pasca dan juga lab. komputer. Sedangkan lantai ketiga yang memiliki luas 362m<sup>2</sup> merupakan auditorium yang digunakan untuk kegiatan para sivitas akademika seperti seminar dan kuliah perdana.

Berdasarkan hasil observasi melalui wawancara dengan beberapa pemustaka, staff dan juga kepala perpustakaan FAPERTA Unpad didapat beberapa masalah yang paling dominan yang menjadi kendala dalam kegiatan pelayanan, yaitu pada koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan FAPERTA Unpad saat ini. Hampir seluruh pemustaka mengeluhkan tentang koleksi bahan pustaka yang tersedia sekarang, mereka berpendapat bahwa koleksi bahan pustaka yang tersedia sekarang tidak sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Begitupun dengan pernyataan kepala perpustakaan, beliau juga mengeluhkan tentang koleksi bahan pustaka yang sekarang. Bahkan beliau juga menambahkan bahwa sejak tahun 2012 pihak perpustakaan terus melakukan kegiatan pengembangan perpustakaan. Tetapi hanya beberapa komponen penunjang penyampaian layanan kepada pemustaka berupa fasilitas yang baru bisa dilakukan dan

untuk pengembangan koleksi bahan pustaka pihak perpustakaan belum bisa untuk mewujudkannya.

Kemudian hal kedua yang menjadi keluhan para pemustaka adalah dari sikap pustakawan/staff yang ada di perpustakaan. Beberapa pustakawan/staff sering sekali membuat kegaduhan seperti mengobrol dengan staff yang lain dan memutar musik dengan volume yang keras sehingga mengganggu para pengunjung yang ada di dalam ruangan tersebut. Kemudian masih ada beberapa pustakawan/staff yang kurang ramah dalam melayani pemustaka. Bahkan masih ada pustakawan/staff yang merokok di dalam ruang perpustakaan. Berdasarkan pemaparan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana tingkat kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad dengan menggunakan metode LibQual+TM.

LibQual+TM adalah metode pengukuran kualitas layanan berbasis web yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak sesuai pendapat pengguna tentang kualitas layanan. Pada metode LibQual+TM terdapat tiga dimensi utama yang menentukan tingkat kualitas layanan perpustakaan yaitu dimensi Affect of Service, Information Control and Library as Place.

Adapun landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Expectation Disconfirmation Theory. Tjiptono (2007) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan purnabeli ditentukan oleh evaluasi konsumen terhadap perbedaan antara ekspektasi awal dan persepsi terhadap kinerja produk aktual setelah pemakaian produk. Penilaian efek ini ditengahi melalui diskonfirmasi positif dan negatif antara harapan dan kinerja. Jika sebuah produk melebihi harapan (disconfirmation positive), maka akan menghasilkan kepuasan pasca pembelian. Sedangkan jika sebuah produk gagal dari harapan (disconfirmation negatif) konsumen cenderung tidak puas.

Persepsi terhadap kualitas layanan di definisikan sebagai perbedaan antara apa yang ia (user) rasakan terhadap jasa layanan yang ditawarkan oleh pihak penyedia jasa dan persepsi terhadap jasa layanan yang ditawarkan oleh pihak penyedia jasa layanan itu sendiri. Selain itu persepsi pengguna juga dipengaruhi

oleh jasa layanan yang ditawarkan (service content) dan juga pada proses (service process) penyampaian jasa/layanan tersebut (Majeed, 2005).

Dengan begitu persepsi seorang pengguna bisa disimpulkan berasal dari apa yang ia bayangkan sebelum merasakan atau menerima jasa layanan dari pihak penyedia jasa/layanan dan juga tanggapan dari jasa/layanan yang telah diterima/dirasakan.

Parasuraman et.al (1985) dalam Majeed (2005) mendefinisikan harapan sebagai “as desires or wants of the customer what he service provider should offer”. Maksudnya adalah keinginan atau kebutuhan pelanggan terhadap apa yang seharusnya ditawarkan oleh pihak penyedia jasa.

Kemudian Majeed (2005) menyatakan bahwa setidaknya ada tiga jenis bentuk harapan pelanggan, diantaranya:

- a. Pelanggan membentuk harapan mereka tentang apa yang akan terjadi terhadap layanan yang selanjutnya;
- b. Pelanggan membentuk harapan mereka terhadap apa yang akan terjadi, apa yang mereka rasakan terhadap layanan yang mereka terima dari pihak penyedia jasa; dan
- c. Standar penilaian pelanggan itu sendiri.

Lebih lanjut Majeed (2005) juga menyatakan bahwa terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh pihak penyedia jasa, antara lain:

- a. Word of mouth communication;
- b. Personal needs and preferences;
- c. Past experience; and
- d. External communications

Dari definisi tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa sebelum pihak penyedia jasa melakukan kegiatan penyampaian jasa layanan kepada setiap pelanggannya hal pertama yang harus dilakukan adalah dengan mengidentifikasi terlebih dahulu kebutuhan dari setiap pelanggannya atau siapa yang menjadi target utama dari kegiatan penyampaian layanan pihak penyedia jasa tersebut. Maka dari itu tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran tentang kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad berdasarkan persepsi dan harapan pengguna.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survey deskriptif. Kerlinger (1973) dalam Sugiyono (2010) mengemukakan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel populasi.

Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan dari bulan Juni s/d Agustus 2016 yang berjumlah 1061. Kemudian untuk jumlah sampel yang ditentukan dengan menggunakan rumus Yamane didapat jumlah sampel sebanyak 100 responden.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode LibQual+TM. Metode LibQual+TM merupakan sebuah metode yang mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Kemudian Collen & Heath (2000) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi pengukuran kualitas layanan pada sebuah perpustakaan dengan menggunakan Instrumen LibQual+TM, diantaranya:

- *Affect of Service* dengan indikator: 1. *Assurance*; 2. *Emphaty*; 3. *Responsiveness*; dan 4. *Realibility*
- *Information Control* dengan indikator: 1. *Scope of Content*; 2. *Ease of Navigation*; 3. *Timeliness*; 4. *Equipment*; 5. *Convenience*; dan 6. *Self Reliance*.
- *Library as Place* dengan indikator: 1. *Physical Fasilities*; 2. *Utilirian Space*; dan 3. *Refuge*

Kemudian untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran angket penelitian dan wujud dari data yang diperoleh adalah data statistik yang diolah dan dianalisis berdasarkan prosedur penghitungan statistik. Mengacu pada Instrumen LibQual+TM yang digunakan dalam penelitian ini adalah instrumen penelitian untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Yang dimaksud dengan kualitas layanan adalah selisih/kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna. Harapan pengguna diartikan sebagai kebutuhan

pengguna perpustakaan terhadap layanan yang ditawarkan pihak perpustakaan. Dan harapan pengguna meliputi harapan minimum (*minimum*) yaitu tingkat layanan yang dapat diterima dan tingkat harapan yang sesungguhnya (*desired*). Sedangkan persepsi pengguna diartikan sebagai tingkat layanan yang diterima dan dirasakan oleh pengguna (*perceived*).

Sehingga langkah analisis data terhadap penelitian ini dilakukan sebagai berikut:

- Menghitung total skor harapan minimum (*minimum*), total skor harapan yang diinginkan (*desired*), dan total persepsi atau total harapan yang dirasakan (*perceived*) untuk setiap item pertanyaan.
- Menghitung skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), skor rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*), dan skor rata-rata persepsi (*perceived*).
- Membandingkan skor rata-rata harapan minimum, *desired*, dan *perceived*, sehingga diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan.

Terdapat tiga istilah dalam perhitungan ini, yaitu:

- AG (Adequacy Gap) yaitu nilai selisih yang di dapat dari hasil P-M (Perceived - Minimum)
- SG (Superiority Gap) yaitu nilai selisih yang di dapat dari hasil P-D (Perceived - Desired)
- Zone of Tolerance adalah daerah antara harapan minimum (*minimum*) dan harapan yang diinginkan (*desired*) yang artinya tingkat kualitas layanan yang masih bisa diterima pengguna.

Sehingga rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{AG (Adequacy Gap)} = \text{Perceived} - \text{Minimum}$$

$$\text{SG (Superiority Gap)} = \text{Perceived} - \text{Desired}$$

(Killick, 2013)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Tingkat kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan FAPERTA Unpad secara umum dilakukan dengan menjumlahkan skor total harapan minimum (*minimum*), harapan yang sebenarnya (*desired*) dengan skor persepsi (*perceived*) dari setiap dimensi untuk memperoleh skor total dari masing-masing dimensi. Kemudian membagi skor total pada

tiap dimensi dengan jumlah pertanyaan untuk setiap dimensi sehingga didapat skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), harapan yang sesungguhnya (*desired*) dan persepsi (*perceived*).

**Tabel 1**  
**Analisis Kualitas Layanan Secara Umum**

Pertanyaan	Harapan Minimum (Minimum)	Harapan yang Sesungguhnya (Desired)	Persepsi (Perceived)	AG	(SG)
Rata-Rata	6,39	7,32	5,88	-0,51	-1,44

Dari hasil penghitungan data yang diperoleh dari penyebaran angket kepada 100 responden menunjukkan nilai rata-rata harapan minimum (*minimum*) 6,39, nilai harapan yang sesungguhnya (*desired*) 7,32 dan persepsi (*perceived*) 5,88.

Dari data diatas maka dapat diketahui bahwa nilai persepsi (*perceived*) pemustaka terhadap layanan perpustakaan lebih kecil dari harapan minimum (*minimum*), dan juga harapan sesungguhnya (*desired*). Sehingga selisih skor antara AG (Adequacy Gap) yaitu -0,51 dan untuk skor kesenjangan SG (Superiority Gap) yaitu -1,44.

Skor AG (Adequacy Gap) di dapat dari hasil penghitungan selisih skor rata-rata persepsi (*perceived*) dengan harapan minimum (*minimum*). Berikut adalah rumus untuk mendapatkan skor AG (Adequacy Gap):

$$AG = P - M$$

Dari hasil penghitungan skor rata-rata P-M maka di dapat skor AG negatif, yaitu -0,51. Berdasarkan hasil penghitungan tersebut diketahui bahwa pihak perpustakaan belum mampu memenuhi harapan minimum (*minimum*) dan pemustaka merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diterimanya dari pihak perpustakaan.

Kemudian untuk skor SG (Superiority Gap) di dapat dari hasil penghitungan selisih skor rata-rata antara persepsi (*perceived*) dengan harapan sesungguhnya (*desired*).

Berikut adalah rumus untuk mendapatkan skor SG (*Superiority Gap*):

$$SG = P - D$$

Dari hasil penghitungan skor rata-rata P-D maka di dapat skor SG negatif, yaitu -1,44. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan belum mampu memberikan layanan yang baik untuk pemustakanya. Kesimpulan untuk analisis kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad secara umum dapat dikatakan sebagai layanan yang sangat kurang baik, hal ini dikarenakan pemustaka merasa tidak puas terhadap layanan yang mereka terima dari pihak perpustakaan dan sebaliknya perpustakaan belum mampu mewujudkan layanan yang sesuai dengan harapan setiap pemustaka.

Jika kondisi Perpustakaan FAPERTA Unpad terus seperti ini maka lambat laun eksistensi perpustakaan akan semakin menurun. Dengan kemudahan teknologi informasi yang kian pesat dan kemudahan untuk mengaksesnya memungkinkan pemustaka akan berpaling untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka terhadap sistem temu balik informasi yang lebih mudah tanpa harus berkunjung ke perpustakaan.

Rahayuningsih (2007) mengungkapkan bahwa layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna jika mampu memberikan layanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk.

Kemudian Lasas (2005) menyatakan bahwa perpustakaan sebagai organisasi publik memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat umum dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Dari kedua pernyataan sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan dapat dilihat dari baik buruknya pelayanan yang diberikan kepada pemustaka namun untuk mengetahui keberhasilan atau kegagalan pelayanan sebuah perpustakaan dapat diukur melalui kepuasan pemustakanya.

Kegiatan pelayanan kepada pemustaka perpustakaan memiliki beberapa sistem yang saling terkait agar tujuan dari terbentuknya sebuah perpustakaan yaitu untuk melayani masyarakat dalam hal pemenuhan akan informasi bisa terwujud. Layanan yang

diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan (Rahayuningsih, 2007).

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa koleksi bahan pustaka, fasilitas dan jasa perpustakaan adalah sebuah sistem yang saling terkait satu sama lain untuk menghasilkan layanan yang baik bagi pemustaka. Hal yang selanjutnya adalah tentang bagaimana kinerja perpustakaan dalam melayani pemustaka dengan ketiga faktor utama yang telah disebutkan tadi. Kinerja (*performance*) sebuah perpustakaan adalah gambaran atas keberhasilan atau pun kegagalan penyelenggaraan perpustakaan (Sutarno, 2006).

## 1. Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi

Berikut adalah hasil analisis data penelitian yang dilakukan terhadap tiga dimensi untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan instrumen LibQual+™ yaitu:

- Dimensi *Affect of Service* (AS) terdapat 9 item pertanyaan yang menentukan tingkat kualitas layanan tentang bagaimana seorang pustakawan melayani pemustaka, kemampuan pustakawan dalam memahami kebutuhan setiap pemustaka dan sejauh mana pustakawan bisa membantu pemustaka pada kegiatan pelayanan perpustakaan.
- Dimensi *Information Control* (IC) terdapat 8 item pertanyaan yang menentukan tingkat kualitas layanan perpustakaan tentang kelengkapan koleksi bahan pustaka yang tersedia, kesesuaian koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan dengan kebutuhan setiap pemustaka dan kemudahan dalam proses temu balik informasi.
- Dimensi *Library as Place* (LP) terdapat 6 item pertanyaan yang menentukan tingkat kualitas layanan perpustakaan tentang kenyamanan ruang perpustakaan, fasilitas yang tersedia di perpustakaan dan apakah setiap fasilitas yang tersedia bisa digunakan sebagaimana mestinya oleh setiap pemustaka.

Hasil analisis diperoleh dengan cara menjumlahkan skor harapan minimum (*minimum*), harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*) dari setiap dimensi kemudian dibagi dengan jumlah butir

pertanyaan pada masing-masing dimensi sehingga di dapat nilai rata-rata untuk setiap dimensi, sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Nilai Total Rata-Rata *Minimum, Desired* dan *Perceived* pada Masing-Masing Dimensi**

Dimensi	Minimum	Desired	Perceived	AG	SG
Affect of Service	6,16	7,13	5,67	-0,49	-1,46
Information Control	6,25	7,27	5,32	-0,93	-1,95
Library as Place	6,75	7,56	6,65	-0,1	-0,91

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai total rata-rata tertinggi persepsi (*perceived*) harapan yang sesungguhnya (*desired*) dan harapan minimum (*minimum*) secara berurutan yaitu pada dimensi *Library as Place*, *Information Control* dan *Affect of Service*. Kemudian untuk skor rata-rata persepsi (*perceived*) pada tiap dimensi lebih kecil dari skor rata-rata harapan minimum (*minimum*) dan harapan sesungguhnya (*desired*). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad masih belum bisa memberikan kualitas layanan yang ideal dan belum mampu memberikan rasa puas kepada setiap pemustakanya. Agar lebih memudahkan untuk memahami tabel di atas disajikan dalam grafik sebagai berikut:

**Grafik 4.6**  
**Skor total rata-rata *Minimum, Desired* dan *Perceived***



Berdasarkan grafik 4.9 di atas dapat kita lihat bahwa skor rata-rata persepsi (*perceived*)

untuk setiap dimensi berada di bawah skor rata-rata harapan minimum (*minimum*) dan harapan sesungguhnya (*desired*). Skor rata-rata persepsi (*perceived*) di tandai dengan kotak warna merah, harapan sesungguhnya (*desired*) di tandai dengan kotak warna hijau dan harapan minimum (*minimum*) di tandai dengan kotak warna biru.

## 2. Dimensi Affect of Service

Pembahasan secara lebih lanjut yaitu pada dimensi *Affect of Service* (AS) yang merupakan dimensi yang menentukan tingkat kualitas layanan perpustakaan yang mencakup sikap dan keandalan pustakawan dalam menangani permasalahan pemustaka pada kegiatan pelayanan perpustakaan

Analisis tingkat kualitas layanan berdasarkan dimensi *Affect of Service* bisa ditentukan dari hasil penghitungan skor kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) dan skor kesenjangan SG (*Superiority Gap*). Dan rumus untuk mendapatkan skor kesenjangan (*gap*) AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*).

Hasil penghitungan skor kesenjangan (*gap*) AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada dimensi *Affect of Service* disajikan pada grafik ini:

**Gambar 1**  
**Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) dimensi *Affect of Service***



Pada gambar di atas menunjukkan bahwa skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada dimensi *Affect of Service* yaitu dimensi yang membahas tentang bagaimana keandalan dan kesigapan pustakawan dalam melayani pemustaka pada saat kegiatan pelayanan perpustakaan berlangsung, mendapatkan skor penghitungan negatif untuk setiap butir pertanyaannya. Hal ini dikarenakan skor rata-rata persepsi (*perceived*) lebih kecil

dari harapan minimum (*minimum*) dan harapan yang diinginkan (*desired*).

Berdasarkan analisis data skor rata-rata AG dan SG yang mendapatkan skor negatif menunjukkan bahwa pemustaka merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan dan sebaliknya perpustakaan belum bisa mewujudkan harapan pengguna terhadap layanan yang mereka inginkan melalui pustakawan yang mereka miliki. Berikut adalah kesembilan (9) pertanyaan pada dimensi *Affect of Service* beserta skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*) dan skor kesenjangan (*Gap*) AG dan SG.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden pada saat observasi di dapat beberapa masalah yang menjadikan pemustaka merasa tidak puas atas layanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan FAPERTA Unpad. Diantaranya adalah kurangnya perhatian pustakawan kepada pemustaka, kurang cepat dalam membantu kendala yang di alami pemustaka, beberapa pustakawan yang masih kurang ramah dan tidak memiliki *attitude*.

Hermawan (2006) menyatakan bahwa untuk menunjang berlangsungnya pelayanan dalam suasana ramah dan menyenangkan perlu prinsip 4S yaitu senyum, salam, sopan dan santun. Timbal balik yang akan di rasakan ketika pustakawan bisa bersikap ramah dan sopan kepada setiap pemustaka adalah pemustaka akan merasa nyaman ketika berkunjung ke perpustakaan. Dan bukan hanya rasa nyaman saja yang dirasakan oleh pemustaka tapi juga penilaian pemustaka terhadap pustakawan juga akan baik.

Sesuai dengan yang diungkapkan oleh Effendy (2003) bahwa keramahan staff/pengelola perpustakaan dapat menimbulkan rasa simpati dari pengguna kepadanya. Keramahan tidak berarti kelelahan, tetapi pengekspresian sikap etis. Keramahan ditunjukkan bukan hanya dengan ekspresi wajah tetapi lewat tutur kata atau bahasa dan gaya pengutaraan paduan dari pikiran dan perasaannya.

Lebih lanjut Soeatminah (1991) menyatakan bahwa layanan perpustakaan dikatakan baik apabila:

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama;
2. Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya;
3. Benar, artinya pustakawan membantu apa yang menjadi kebutuhan pengguna sesuai dengan apa yang diinginkannya.

### 3. Dimensi Information Control

Dimensi yang kedua adalah dimensi *Information Control* (IC) yang merupakan dimensi yang menentukan tingkat kualitas layanan perpustakaan yang mencakup kelengkapan koleksi bahan pustaka, kemudahan dalam mengakses koleksi bahan pustaka dan sejauhmana koleksi bahan pustaka yang tersedia sesuai dengan kebutuhan para pemustakanya.

Hasil analisis pada dimensi *Information Control* (IC) dapat dilihat dari hasil penghitungan skor kesenjangan (*Gap*) AG (*Adequacy Gap*) dan skor SG (*Superiority Gap*). Dan rumus untuk mendapatkan skor kesenjangan (*gap*) AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*).

hasil penghitungan skor kesenjangan (*gap*) AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada dimensi *Library as Place* disajikan pada grafik berikut ini:

**Grafik 2**  
**Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) dimensi *Information Control***



Berdasarkan gambar di atas dapat kita lihat bahwa skor AG (*Adequacy Gap*) dan skor SG (*Superiority Gap*) untuk setiap butir pertanyaan pada dimensi *Information Control* mendapatkan skor rata-rata negatif. Hal ini dikarenakan skor rata-rata persepsi (*perceived*) mendapatkan

skor rata-rata lebih rendah dari skor rata-rata harapan minimum (*minimum*) dan skor rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*).

Berdasarkan skor AG (*Adequacy Gap*) dan skor SG (*Superiority Gap*) yang mendapatkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas terhadap tingkat layanan yang diterima dari perpustakaan dan pihak perpustakaan belum bisa memenuhi apa yang benar-benar diinginkan oleh pemustakanya. Berikut adalah ke delapan (8) pertanyaan pada dimensi *Information Control* beserta skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*).

Permasalahan yang paling dominan yang dirasakan oleh para pemustaka di Perpustakaan FAPERTA Unpad adalah pada ketersediaan koleksi bahan pustaka.

Sutarno (2005) menyatakan bahwa koleksi atau sumber informasi perpustakaan merupakan salah satu pilar atau kekuatan dan daya tarik utama bagi pengunjung. Oleh sebab itu agar pilar tersebut kuat maka koleksi perpustakaan juga harus kuat dalam pengertian memadai dalam hal jumlah, jenis, ragam dan mutu.

Atas dasar tersebut pihak perpustakaan harus bisa memenuhi apa yang menjadi kebutuhan setiap pemustakanya. Hal pertama yang bisa dilakukan agar setiap koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan bisa digunakan dan dimanfaatkan dengan baik oleh para pemustaka adalah dengan cara pembinaan koleksi bahan pustaka.

Permasalahan yang selanjutnya adalah pada sistem temu balik informasi. Kebanyakan pemustaka masih merasa bingung untuk mencari koleksi bahan pustaka yang tersimpan pada rak penyimpanan yang dikarenakan penyusunan yang kurang baik dan rambu-rambu yang kurang jelas. Meskipun telah tersedia mesin pencarian komputer yang tersedia tetapi penempatan koleksi pada rak penyimpanan yang tidak sesuai.

#### 4. Dimensi Library as Place

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi *Library as Place* (LP) yang merupakan dimensi yang menentukan tingkat kualitas layanan perpustakaan yang mencakup kenyamanan ruang perpustakaan, fasilitas yang

tersedia dan sejauh mana fasilitas yang tersedia terawat dan bisa digunakan oleh para pemustaka.

Hasil analisis pada dimensi *Information Control* (IC) dapat dilihat dari hasil penghitungan skor kesenjangan (*Gap*) AG (*Adequacy Gap*) dan skor SG (*Superiority Gap*). hasil penghitungan skor kesenjangan (*gap*) AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada dimensi *Library as Place* disajikan pada grafik berikut ini:

**Gambar 3**  
**Skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) dimensi *Library as Place***



Berdasarkan gambar di atas dapat kita ketahui bahwa hanya satu pertanyaan yang mendapatkan skor AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu pada LP-5 "Perpustakaan yang dapat dijadikan sebagai tempat berlindung bagi setiap pengguna sehingga memberikan rasa tenang ketika sedang berkunjung". Sedangkan untuk skor SG (*Superiority Gap*) pada LP-5 mendapatkan skor negatif. Skor AG (*Adequacy Gap*) positif menunjukkan bahwa pemustaka mempersepsikan layanan terhadap kondisi suasana perpustakaan cukup puas. Sedangkan skor SG (*Superiority Gap*) negatif menunjukkan bahwa layanan berdasarkan kondisi ruang perpustakaan berada pada *zone of tolerance* yaitu tingkat layanan yang masih di terima oleh pemustaka meski belum benar-benar memuaskan pemustaka.

Terdapat satu masalah yang hampir semua responden berpendapat sama, yaitu suasana perpustakaan yang berisik yang dilakukan oleh pustakawan mulai dari menonton youtube, memutar musik dengan *volume* yang tinggi dan mengobrol dengan sesama staff yang ada di ruang perpustakaan. Dan hal ini sangat mengganggu pemustaka ketika berada di dalam perpustakaan.

Fatmawati (2014) menyatakan bahwa perpustakaan harus memberikan kenyamanan pada pemustaka dengan memperhatikan kerapuhan ruangan serta lingkungan yang menyenangkan dengan fasilitas-fasilitas yang menjadi salah satu daya tarik pemustaka untuk berkunjung dan berlama-lama di perpustakaan.

Persentase terbesar menurut Trimo (1995) yang bisa mempengaruhi tingkat kualitas layanan perpustakaan adalah pustakawan/staff yang berada di perpustakaan tersebut. Jika hal ini tidak segera ditangani maka lambat laun pemustaka akan merasa enggan untuk berkunjung karena perpustakaan yang diharapkan akan menjadi tempat yang nyaman dan tenang untuk mencari informasi dan pengetahuan justru sebaliknya. Salah satu layanan yang dapat memenuhi keinginan pemakai menurut Sutarno (2005) adalah "Suasana yang menyenangkan, aman, tenang, tentram, jauh dari kegaduhan dan kebisingan".

Meskipun persentase fasilitas mendapat persentase yang kecil namun ketersediaan fasilitas dan penggunaan fasilitas yang baik oleh setiap pemustaka juga menjadi faktor pendorong tambahan agar pemustaka merasa nyaman dan memberikan anggapan bahwa perpustakaan bukan hanya tempat untuk membaca buku saja, namun juga bisa digunakan sebagai tempat untuk bersantai, diskusi dan hal lainnya.

Analisis kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad berdasarkan dimensi Affect of Service merupakan dimensi yang mengukur tingkat layanan perpustakaan dari segi keandalan pustakawan pada saat melayani pemustakanya. Berdasarkan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden menunjukkan bahwa pemustaka merasa tidak puas. Hal ini ditunjukkan dari hasil penghitungan skor kesenjangan (gap) AG (Adequacy Gap) dan skor SG (Superiority Gap) yang mendapatkan skor negatif.

Kemudian analisis yang kedua terhadap tingkat layanan perpustakaan pada dimensi Information Control yaitu dimensi yang mengukur tingkat layanan perpustakaan dari segi koleksi bahan pustaka, kelengkapan, keakuratan koleksi bahan pustaka yang tersedia, kemudahan dalam penelusuran bahan pustaka dan hal lain yang berhubungan dengan koleksi

yang tersedia dan yang bisa dimanfaatkan oleh pemustakanya. Pada dimensi ini pemustaka juga merasa belum puas terhadap layanan perpustakaan, yang tentunya pada dimensi ini adalah dimensi pokok dari sebuah perpustakaan dimana fungsi utama dari sebuah perpustakaan adalah melayani setiap pemustaka dengan segala jenis informasi yang ada di dalamnya. Pemustaka mengeluhkan terhadap beberapa koleksi yang tersedia di perpustakaan, mulai dari usangnya beberapa koleksi yang tersedia, susahnya dalam penelusuran setiap koleksi yang tersimpan di setiap rak penyimpanan dan juga beberapa koleksi yang diharapkan berada di perpustakaan oleh beberapa pemustaka masih belum tersedia di perpustakaan. Dan hal ini diperkuat dengan hasil penghitungan data penelitian yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner penelitian yang menunjukkan skor kesenjangan (gap) antara skor AG (Adequacy Gap) dan skor SG (Superiority Gap) yang mendapatkan skor negatif.

Kemudian pada dimensi yang terakhir yaitu dimensi Library as Place adalah dimensi yang mengukur tingkat layanan perpustakaan dari segi kenyamanan ruang perpustakaan, ketersediaan fasilitas bagi pemustaka dan sejauh mana fasilitas yang tersedia di dalam perpustakaan bisa digunakan oleh setiap pemustaka. Pada dimensi ini mungkin pemustaka merasa cukup puas terhadap suasana perpustakaan pada saat ini meskipun pemustaka merasa belum puas secara sepenuhnya. Hal ini ditunjukkan oleh satu pernyataan dari enam pernyataan yaitu "Perpustakaan yang dapat dijadikan sebagai tempat berlindung bagi setiap pengguna sehingga memberikan rasa tenang ketika sedang berkunjung" yang mendapatkan selisih skor (gap) antara AG (Adequacy Gap) positif dengan SG (Superiority Gap) negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa cukup puas dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap penilainnya tersebut masih belum mendekati penilaian sangat puas.

Secara umum, kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad dinyatakan sebagai layanan yang kurang baik. Pernyataan ini di dasarkan pada hasil penghitungan skor kesenjangan (gap) AG (Adequacy Gap) dan SG (Superiority Gap) menunjukkan hasil yang negatif untuk setiap dimensinya. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa belum puas terhadap semua layanan yang diterima dan

perpustakaan belum bisa mewujudkan harapan pemustaka terhadap layanan yang seharusnya diberikan kepada setiap pemustaka.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan dari bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad pada dimensi Affect of Service yaitu dimensi yang berhubungan dengan kemampuan, sikap dan keandalan pustakawan dalam melayani setiap pemustaka pada saat kegiatan pelayanan berlangsung. Hasil yang didapatkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap pemustaka merasa sangat tidak puas terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan Perpustakaan FAPERTA Unpad. Hal ini ditunjukkan oleh hasil penghitungan skor kesenjangan (gap) antara skor AG (Adequacy Gap) dengan skor SG (Superiority Gap) yang mendapatkan nilai negatif. Hal ini dikarenakan skor persepsi (perceived) berada di bawah skor rata-rata harapan minimum (minimum) dan skor rata-rata harapan yang sesungguhnya (perceived). Kemudian dari hasil penghitungan ini juga membuktikan bahwa pemustaka merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan dan sebaliknya pihak perpustakaan belum bisa mewujudkan layanan yang diinginkan oleh setiap pemustakanya.
- b. Kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad pada dimensi Information Control, yaitu dimensi yang berhubungan dengan ketersediaan koleksi bahan pustaka, kelengkapan dan kemudahan dalam mengakses informasi yang tersedia di perpustakaan. Pada dimensi ini, tingkat layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan kepada pemustaka juga tidak dikatakan baik, justru pustakawan merasa bahwa layanan yang mereka rasakan masih jauh dari apa yang mereka harapkan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa hasil penghitungan skor kesenjangan (gap) antara AG (Adequacy Gap) dengan SG (Superiority Gap) yang mendapatkan skor negatif. Dengan demikian pemustaka merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan.
- c. Kualitas layanan Perpustakaan FAPERTA Unpad pada dimensi Library as Place, yaitu dimensi yang berhubungan dengan fasilitas fisik, suasana perpustakaan dan sejauh mana fasilitas yang tersedia bisa digunakan dan dimanfaatkan oleh setiap pemustakanya. Pada dimensi ini, pihak perpustakaan juga mendapatkan penilaian negatif dari pemustakanya. Artinya pemustaka juga masih merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian hasil penghitungan skor kesenjangan (gap) antara AG (Adequacy Gap) dengan SG (Superiority Gap) yang mendapatkan skor negatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cook, C and Heath, F. (2000). *Users Perception of Library Service Quality: A LibQual+ Qualitative Study*.
- Hendriyana, A. (2011). *Rektor Resmikan Gedung Perpustakaan dan Multimedia FAPERTA UNPAD*. UNPAD. Retrieved from <https://news.unpad.ac.id/?p=45435>
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Killick, S. (2013). *An Introduction to LibQual+™*. Retrieved from <http://libqual.org/document/LibQual/publication/2013/northumbria-10-intro-to-libqual.pdf>
- Majeed, K. C Abdul and Bavakutty, M. (2005). *Methods For Measuring Quality of Libraries*. New Delhi: Ess Ess Publication.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, Quality and Satisfaction* (3rd ed.). Yogyakarta: CV. Andi Offset.