



“Bidang: 6 (Rekayasa Sosial, Pengembangan Pedesaan, dan Pemberdayaan Masyarakat)”

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JENDERAL SOEDIRMAN

Djoko Prasetyo¹, Supriyana¹, Aris Kurniawan¹, Fathu Rahman Rosyidi¹, Ari Hariadi¹

¹Universitas Jenderal Soedirman

ABSTRAK

Penelitian dengan judul Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditinjau dari 6 dimensi yang di adopsi dari *LibQual+*TM yang dikembangkan oleh *The Association of Research Libraries* (ARL). Keenam dimensi tersebut adalah (1) kemampuan pustakawan; (2) sikap dan perilaku pustakawan; (3) jaminan kemudahan dan keamanan; (4) perpustakaan sebagai tempat; (5) petunjuk dan sarana akses; (6) akses informasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Dengan demikian peneliti hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa, dengan sampel anggota perpustakaan di lingkungan Unsoed sebanyak 348 orang yang diambil dari populasi sebanyak 26.246 orang. Analisis dalam penelitian ini merupakan analisis satu variabel, yang akan dilakukan dengan melihat nilai kecenderungan centralnya. Pengujian dalam penelitian ini akan menggunakan nilai rata-rata (*mean*). Hasil penelitian menunjukkan, bahwa pengguna puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan, yaitu dengan skor 76,54 yang dihitung dari pengukuran pada seluruh dimensi. Dari hasil penelitian tersebut dapat dipahami, bahwa layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman dalam kategori kualitas.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Pelayanan Perpustakaan, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Pengguna Perpustakaan.

ABSTRACT

Research on Library Service Quality Analysis at the Unsoed Library, aims to determine and analyze user satisfaction with service quality in terms of 6 dimensions adopted from LibQual+TM developed by The Association of Research Libraries (ARL). The six dimensions are (1) the ability of the librarian; (2) attitude and behavior of librarians; (3) guarantee of convenience and security; (4) the library as a place; (5) instructions and means of access; (6) access to information. This research uses a descriptive method. Thus, the researcher will describe the situation or event, with a sample of 348 library members in the Unsoed environment taken from a population of 26.246 people. The analysis in this research is an analysis of one variable, which will be carried out by looking at the value of the central tendency. Tests in this study will use the average value (mean). The results showed that users were satisfied with the services provided by the library, namely with a score of 76.54 which was calculated from measurements in all dimensions. From the results of this study, it can be concluded that library services at Jenderal Sudirman University are in the quality category.



Prosiding Seminar Nasional dan Call for Papers

"Pengembangan Sumber Daya Perdesaan dan Kearifan Lokal Berkelanjutan XI"

12-14 Oktober 2021

Purwokerto

ISBN 978-602-1643-67-9

Keywords: *Service Quality, Users Satisfaction, Library Services, College Libraries, Library User.*



PENDAHULUAN

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah: (1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya dosen dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga kependidikan, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar, (3) menyediakan ruangan belajar untuk pengguna perpustakaan, (4) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian, dan (5) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal (Sulistyo-Basuki, 1991).

Perpustakaan perguruan tinggi (*university library*) pada hakekatnya merupakan bagian integral dari perguruan tinggi induknya yang bersama dengan unit kerja bagian lainnya, bertugas membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Selanjutnya Lasa (2009) menyatakan, bahwa keberadaan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi, meliputi aspek-aspek, pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan dan penyebarluasan informasi.

Uraian tersebut di atas, sesuai dengan Peraturan Mendikbud RI No. 21 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Jenderal Soedirman, menyebutkan bahwa perpustakaan mempunyai tugas memberikan layanan kepustakaan, dengan menyelenggarakan fungsi: (1) Penyusunan rencana kebutuhan dan penyediaan bahan pustaka; (2) Pengolahan bahan pustaka; (3) Pemberian layanan dan pendayagunaan bahan pustaka; (4) Pemeliharaan bahan pustaka.

Jumlah anggota UPT Perpustakaan Unsoed sampai dengan bulan Juni 2021 sebanyak 26.246 orang (civitas akademika dan tenaga kependidikan). Dengan melihat banyaknya anggota sebagai pengguna yang berasal dari berbagai fakultas, mengisyaratkan tugas yang berat bagi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhannya. Untuk mengetahui kebutuhan penggunaannya maka perpustakaan perlu melakukan evaluasi terhadap layanan perpustakaan, agar dapat memberikan pelayanan secara prima, sehingga berdampak pada kepuasan pengguna.

Menurut Tears dalam Masruri, (2004), terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dilihat dari sisi pengguna, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Hal tersebut akan menunjukkan jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, maka pengguna puas dan pelayanan akan dinilai berkualitas. Didalam penelitian ini, untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan digunakan dimensi kualitas pelayanan perpustakaan yang diadopsi dari *LibQual+*[™] yang dikembangkan oleh *The Association of Research Libraries* (ARL). Dimensi kualitas pelayanan perpustakaan dalam *LibQual+*[™] seperti yang disampaikan Fatmawati, (2011) sebagai berikut : (1) Kemampuan & Sikap petugas dalam melayani (*Service of Affect*); (2) Fasilitas dan Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place*); (3) Petunjuk dan Sarana Akses (*Personal Control*); (4) Akses Informasi (*Information Access*).

Dari keempat dimensi tersebut di atas, maka untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan di perpustakaan peneliti akan melihat dari enam dimensi, yaitu *capability* (kemampuan petugas), *Attitude* (sikap petugas), *Assurance* (jaminan keamanan dan kemudahan) *library as place* (perpustakaan sebagai tempat), *personal control* (petunjuk/rambu-rambu), dan *information access* (akses informasi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Unsoed, yang mencakup; 1) untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan di UPT Perpustakaan Unsoed; 2) Untuk mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang masih perlu diprioritaskan untuk diperbaiki menurut pengguna untuk meningkatkan kepuasan pemustaka atas layanan di UPT Perpustakaan Unsoed; 3) Untuk



mengetahui dan menganalisis dimensi kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan menurut pengguna untuk meningkatkan kepuasan pemustaka atas layanan di UPT Perpustakaan Unsoed. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu bagaimana kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman, dengan menggunakan indikator pengukuran yang diadopsi dimensi kualitas pelayanan perpustakaan dari *LibQual+*TM.

TINJAUAN PUSTAKA

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tujuan utama, yakni untuk membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya atau tri dharma perguruan tinggi. (Sulistyo-Basuki, 1991).

Perpustakaan perguruan tinggi (PT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lainnya turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan tata cara, administrasi, dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan (Qalyubi, 2007).

Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 24 ayat (1) dan (2) menyatakan, bahwa setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan. Perpustakaan perguruan tinggi juga memiliki, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Dengan melihat uraian di atas, jelaslah bahwa UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman adalah merupakan perpustakaan perguruan tinggi, yang mempunyai tugas pokok mengumpulkan bahan pustaka dari masa lalu dan sekarang, serta menyimpan dan menyediakannya untuk kepentingan pengguna kini dan masa mendatang.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan (Moenir, 1995). Ini berarti bahwa pelayanan berlangsung tidak hanya satu kali melainkan berkali-kali, sehingga pengguna dapat merasakan perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang ke perpustakaan dengan pelayanan untuk yang kedua kali dan seterusnya.

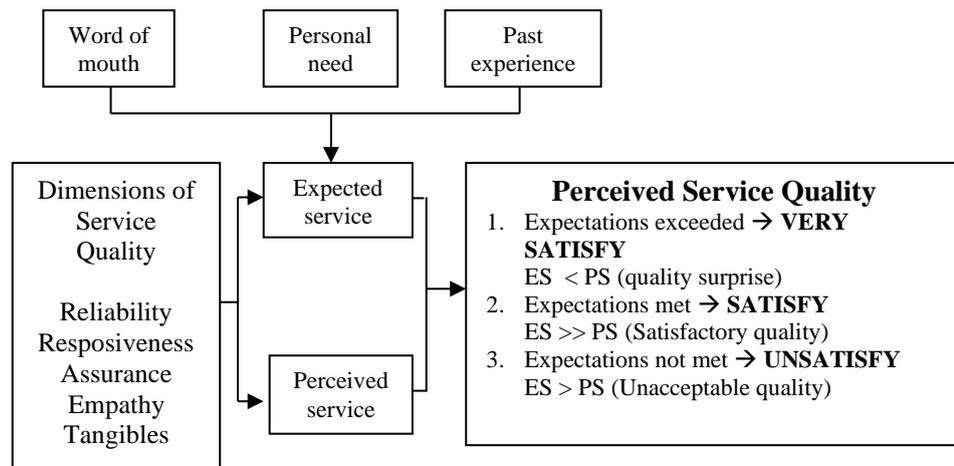
Menurut Jasfar, (2005), bahwa penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Dengan demikian akan menunjukkan setiap kontak yang terjadi antara UPT Perpustakaan dengan pengguna merupakan gambaran mengenai suatu "*moment of truth*", yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan pengguna.

Penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri jasa yang dilakukan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., Berry, (1988), berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding, dan tangibles*.

Pada tahun 1988 Parasuraman dan kawan-kawan kembali melakukan penelitian pada kelompok

fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Dari penelitian tersebut ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility, dan security*, yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance*. Dimensi *access dan understanding* juga memiliki hubungan yang sangat kuat, kemudian digabung menjadi satu dimensi, yaitu *empathy*. Pada akhirnya Parasuraman mengemukakan lima dimensi kualitas jasa, seperti yang disampaikan Jasfar, (2005:51) yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), *tangibles* (produk-produk fisik).

Untuk menggambarkan mekanisme ukuran mengenai kualitas jasa oleh konsumen, seperti gambaran yang diberikan oleh Fitzsimmon dan Fitzsimmon (2001) yang disampaikan oleh (Jasfar, 2005) seperti dalam gambar 1 berikut ini:



Sumber : Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2001), *Service Management : Operation, Strategy and Information Technology*, McGraw-Hill, International Edition, New York, p. 44.

Gambar. 1 Persepsi Konsumen terhadap Kualitas Jasa

Pengukuran yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah dengan menggunakan analisis kesenjangan (*gap analysis*), hal tersebut dilakukan dengan cara mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dengan layanan yang diberikan Calvert dalam (Fatmawati, 2011). Dengan berjalannya waktu kegiatan penelitian mengenai pengukuran kualitas layanan perpustakaan terus berkembang, sehingga dikembangkan alat untuk mengumpulkan data (*instrument*) yang tepat untuk diaplikasikan di perpustakaan yaitu dengan metode *LibQUAL+™*.

LibQUAL+™ merupakan suatu rangkaian alat atau metode yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dinyatakan bahwa "*LibQUAL+™ is an excellent tool for improving library services, changing organizational culture, and marketing the library community*" Woodward dalam Fatmawati, (2011), maksud dari pernyataan tersebut adalah bahwa *LibQUAL+™* merupakan alat yang sangat baik untuk meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan untuk komunitas akademik. Hal tersebut berarti dengan melakukan evaluasi perpustakaan dengan metode *LibQUAL+™*, perpustakaan akan dapat mengetahui kebutuhan dari pemustakanya. Selanjutnya *LibQUAL+™* dapat digunakan untuk mengidentifikasi tentang kekuatan dan kelemahan perpustakaan dari perspektif pemustaka.



Dimensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Kualitas pelayanan perpustakaan akan memiliki perbedaan dengan kualitas pelayanan pada perusahaan jasa maupun manufaktur. Beberapa penyedia jasa memiliki kekhususan, karena nilai yang dipikirkan oleh pelanggan (*CPV-costumer perceived value*) akan berbeda antara masing-masing pengguna jasa. Demikian halnya di perpustakaan akan memiliki karakteristik kualitas layanan yang berbeda (Collen Cook & Maciel, 2010)

Dimensi kualitas pelayanan perpustakaan dikembangkan oleh ARL (*The Association of Research Libraries*) dari *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh A. Parasuraman *et al.* yang terdiri dari lima dimensi seperti tersebut di atas, menjadi *Library Quality (LibQUAL)* yang terdiri dari tiga dimensi tentang kualitas pelayanan perpustakaan, seperti yang disampaikan oleh Collen Cook & Maciel, (2010), yaitu pengaruh layanan (*affect of service*), pengendalian informasi (*information control*), dan perpustakaan sebagai tempat (*library as place*).

Untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan, terdapat instrumen survey untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan minimal yang dirasakan oleh pemustaka yaitu *LibQual+®*. Dalam hal tersebut kualitas layanan dibagi dalam tiga dimensi, yaitu sama dengan *LibQual* seperti tersebut di atas. Adapun tujuan dari *LibQual+®* survey adalah untuk :

1. Mengembangkan budaya unggulan dalam memberikan layanan perpustakaan.
2. Membantu perpustakaan lebih memahami persepsi pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan.
3. Memberikan informasi penilaian sebanding dengan institusi rekan.
4. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
5. Meningkatkan kualitas analisis staf perpustakaan untuk menafsirkan dan bertindak pada data.

Kemudian didalam *LibQUAL+™* seperti disampaikan oleh Fatmawati (2011), dimensi dalam kualitas pelayanan terdiri dari :

1. Kemampuan dan Sikap Pustakawan dalam melayani (*service affect*), dengan indikator yang meliputi : empati/kepedulian (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), dan reliabilitas/kehandalan (*reliability*).
2. Fasilitas dan Suasana ruang perpustakaan (*library as place*), dalam hal ini perpustakaan adalah merupakan tempat yang memiliki kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata. Indikatornya adalah berwujud/ada bukti fisik (*tangibles*), fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan, perabotan, ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas, maupun sebagai simbol, serta tempat belajar yang nyaman.
3. Petunjuk dan sarana akses (*personal control*), dalam hal ini berkaitan dengan kemudahan akses, kenyamanan individu pemustaka, peralatan yang modern, dan kepercayaan diri.
4. Akses Informasi (*information access*), hal ini menyangkut kekuatan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, yaitu meliputi kelengkapan koleksi, bimbingan penelusuran informasi, dan kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan.

Dari beberapa dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman *et al.*, yang kemudian dikembangkan lagi oleh ARL menjadi *LibQUAL*, peneliti dapat menggambarkan tentang dimensi kualitas pelayanan perpustakaan sebagai berikut :

Tabel 1. Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan	
Parasuraman	LibQUAL
<i>Reliability</i>	<i>Service of affects (Reliability, Responsiveness, Assurance, dan empathy)</i>
<i>Responsiveness</i>	<i>Library as Place (Tangibles)</i>
<i>Assurance</i>	<i>Personal Control (petunjuk/rambu)</i>
<i>Empathy</i>	<i>Information Control (Akses Informasi, Kelengkapan Koleksi)</i>
<i>Tangibles</i>	

diolah dari beberapa sumber

Kepuasan Pengguna

Didalam Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan, yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dari pengertian tersebut berarti bahwa untuk merekalah perpustakaan itu dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Sehingga kepuasan pemustaka perlu terus diupayakan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Menciptakan kepuasan pemustaka merupakan suatu hal yang sangat diperlukan di perpustakaan, sehingga perpustakaan tidak akan ditinggalkan oleh pemustaka. Didalam strategi bisnis konsep kepuasan pelanggan masih bersifat abstrak, dalam hal tersebut dijelaskan, bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi yang dilakukan setelah terjadinya pembelian atau evaluasi purnabeli. Dimana ada hasil yang sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan (Tjiptono, 2005). Dengan demikian jika harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan tidak terpenuhi, maka akan timbul ketidakpuasan pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Dinyatakan dalam teori pengharapan-kinerja, bahwa kepuasan konsumen merupakan fungsi dari harapan konsumen dan hasil yang diharapkan. Perasaan puas akan timbul jika hasil yang didapat sesuai dengan yang diharapkan, jika hasil yang didapat melebihi dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa sangat puas. Namun sebaliknya jika hasil yang didapat tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan, maka yang timbul adalah rasa tidak puas (Kotler, 1995). Dengan demikian kepuasan adalah merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau kelompok orang yang berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan atau diinginkan.

Jadi kepuasan pemustaka merupakan kesesuaian antara kebutuhan yang diinginkan sesuai dengan kenyataan yang diterima. Jika pelayanan perpustakaan yang diberikan sama dengan yang diharapkan, maka pemustaka akan puas, selebihnya jika pelayanan yang diterima melebihi dari yang diharapkan, maka pemustaka akan sangat puas. Sebaliknya jika pelayanan perpustakaan yang diberikan tidak sesuai atau kurang dari yang diharapkan, maka pemustaka akan menjadi tidak puas, sehingga layanan perpustakaan dipersepsikan tidak berkualitas. *LibQUAL* untuk menilai kualitas layanan perpustakaan melalui tiga tingkatan (harapan pengguna minimum, harapan pengguna maksimum, dan layanan yang dirasakan) dari sudut pandang pengguna (Asemi et al., 2010). Hal tersebut akan berhubungan dengan persepsi individu terhadap pelayanan yang didapatkan.

Persepsi

Kata persepsi di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) memiliki dua pengertian, yaitu tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu dan proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya. Timbulnya sebuah persepsi berawal dari suatu kesan yang melalui proses tertentu yang kadang amat rumit. Banyak faktor yang mempengaruhi munculnya kesan tertentu. Dijelaskan bahwa pemunculan kesan bukanlah tahap terakhir dari persepsi. Pemberian atribusi dan



konskuensi dari atribusi tersebut merupakan aspek yang sulit dipisahkan dari persepsi.

Dengan demikian persepsi merupakan proses yang digunakan individu untuk memilih, mengorganisasikan dan menginterpretasikan informasi yang masuk untuk menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti. Dalam hal tersebut, persepsi menurut Kotler & Keller (2008) tidak hanya bergantung adanya rangsangan fisik, akan tetapi adanya rangsangan yang berhubungan dengan lingkungan sekitar seperti halnya lingkungan perpustakaan perguruan tinggi, dan keadaan individu yang bersangkutan.

Ada yang menyebutkan, persepsi merupakan suatu proses dengan mana berbagai macam stimuli dipilih, diorganisir, dan diinterpretasi menjadi informasi yang bermakna. Stimuli adalah input dari obyek tertentu yang dilihat oleh konsumen melalui satu atau beberapa panca inderanya (Ferrinadewi, 2008). Selain itu Bootzin & Loftus, Elizabeth S.B. Zajonc, (1983) mendefinisikan persepsi sebagai kesadaran individu terhadap obyek dan peristiwa pada lingkungannya yang dibawa oleh rangsangan panca indera dari individu tersebut. Stimuli atau rangsangan tersebut jika di dalam perpustakaan dapat berasal dari koleksi, staf/petugas, fasilitas, dan lainnya.

Dalam psikologi, persepsi memiliki pengertian yang lebih luas. Beberapa ahli mendefinisikan persepsi, seperti Harvey dan Smith (1977) serta Wrihstman dan Deaux yang dikutip oleh Martini, (2000), yang mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses membuat penilaian (*judgement*) atau membangun kesan (*impression*) mengenai berbagai macam hal yang terdapat dalam lapangan penginderaan seseorang. Pada hakekatnya persepsi merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap orang manakala orang tersebut berusaha untuk memahami informasi yang diterimanya Suwarno (2009).

Dari beberapa keterangan tersebut di atas dapat disimpulkan, bahwa persepsi seseorang tentang layanan perpustakaan dapat menentukan seseorang untuk mengambil keputusan akan menggunakan layanan perpustakaan atau tidak, jika terdapat persepsi yang positif terhadap perpustakaan, maka perpustakaan akan ramai dikunjungi dan dimanfaatkan oleh pemustaka.

Persepsi kualitas layanan perpustakaan adalah tingkat pengguna perpustakaan melihat harapan dan kebutuhan informasi mereka terpenuhi melalui layanan yang disediakan perpustakaan mereka. Dengan kata lain, kesenjangan antara harapan pengguna perpustakaan dan layanan aktual yang diberikan dapat dikurangi seminimal mungkin. Artinya, jika harapan pengguna perpustakaan lebih besar dari layanan yang sebenarnya diberikan, maka persepsi pengguna terhadap kualitas dan nilai layanan perpustakaan akan rendah yang akan menyebabkan ketidakpuasan terhadap layanan tersebut. Demikian juga, semakin tinggi harapan mereka terpenuhi, semakin puas mereka dengan layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan indikator kualitas dan nilai layanan yang ditawarkan Udem et al., (2020).

Faktor Penentu Kualitas Pelayanan

Kotler (2008) menyatakan, bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi konsumen. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen. Dengan demikian konsumenlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa Suwarno, (2009). Jika hal tersebut di atas terjadi di perpustakaan, maka pengguna yang akan menentukan kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Perpustakaan semakin menekankan pentingnya kualitas pelayanan kepada pengguna. *Association Research of Libraries* baru-baru ini melakukan analisis isi profil dimana anggota perpustakaan dideskripsikan diri sebagai sebuah institusi penelitian pada abad 21 Colleen Cook & Heath, (2001).



Dalam penelitian yang dilakukan terdapat salah satu bidang yang muncul berulang dari analisis adalah kebutuhan program penilaian. Di dalam perpustakaan, untuk mengambil tindakan strategis berdasarkan masukan yang didapat dari pengguna perpustakaan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, untuk melihat kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Unsoed akan dilihat dari 6 (enam) dimensi kualitas pelayanan yang diadopsi dari *LibQUAL+™*, yaitu (1) Kemampuan pustakawan (*capability*); (2) Sikap pustakawan dalam melayani (*Attitude*); (3) Jaminan keamanan dan kemudahan (*Assurance*); (4) Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*); (5) Petunjuk dan sarana akses (*personal Control*); (6) Akses informasi (*information access*). Keenam dimensi tersebut, akan dikembangkan ke dalam beberapa aspek yang akan dijadikan pertanyaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, dengan demikian peneliti hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat, 2000: 24). Menurut Nazir (2009) metode deskriptif merupakan suatu metode untuk meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

Penjelasan lain mengenai metode deskriptif disampaikan oleh Sugiyono (2010), bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Jadi dalam penelitian ini, penulis hanya akan mendeskripsikan atau memaparkan data yang diperoleh dari responden yaitu dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di lingkungan Unsoed yang dilaksanakan dari bulan Juni s.d. Oktober 2021.

Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman, yaitu sebanyak 27.362 orang yang terdaftar di sistem informasi perpustakaan (Siperi21) Unsoed Purwokerto. Teknik sampling menggunakan sampling insidental, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam menentukan sampel menggunakan rumus Isaac dan Michael yang disajikan oleh Sugiyono (2014: 131) dengan tingkat kesalahan 5% sehingga ditemukan sampel 348.

Untuk mengetahui kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman digunakan analisis statistik deskriptif, yaitu data diberikan nilai dengan menggunakan skala pengukuran, yaitu *Skala Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang gejala atau fenomena pendidikan (Djaali, 2008).

Setelah data terkumpul peneliti melakukan analisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian (Hartinah, 2013). Data dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu "merupakan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya" (Sugiyono, 2014). Didalam analisis data tersebut dilakukan langkah membuat distribusi frekuensi masing-masing variabel penelitian, yaitu untuk menunjukkan berapa kali suatu nilai hasil pengukuran terjadi dalam seluruh pengukuran sampel. Dalam penelitian ini menggunakan dua analisis deskriptif, yaitu:

- a. Pengujian deskriptif menggunakan nilai *mean*.

Analisis dalam penelitian ini merupakan analisis satu variabel, yang akan dilakukan dengan melihat nilai kecenderungan centralnya. Pengujian dalam penelitian ini akan menggunakan nilai rata-rata (*mean*) dengan menggunakan rumus:

$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

(Tashakkori & Teddlie, 2010)

μ = nilai rata-rata hitung
 $\sum x$ = jumlah semua nilai (dari kuisisioner)
 N = Jumlah responden

b. Pengujian nilai *mean* data kelompok keterampilan literasi informasi

Pengujian nilai *mean* mengandeng mengambil titik tengah data yang sudah dibuat dalam distribusi frekuensi. Pengambilan titik tengah dilakukan dengan menghitung setengah dari jumlah ujung bawah kelas dan ujung atas kelas sebagai wakil dari setiap intervalnya. Dalam penghitungan *mean* data kelompok digunakan rumus, sebagai berikut:

$$\mu = \frac{\sum (t_1 f_1)}{\sum f_1}$$

Keterangan:

μ = mean
 t_1 = titik tengah
 f_1 = frekuensi
 $\sum f_1$ = Jumlah frekuensi

Dalam penelitian ini, disusun pemaknaan terhadap skor yang dari masing-masing indikator keterampilan literasi informasi, diperlukan penyusunan pedoman penafsiran dengan langkah-langkah sebagai berikut (Sukiman, 2011):

a. Menghitung skor terendah.

Untuk memperoleh skor terendah dengan mengalikan skor terendah masing-masing indikator atau aspek dengan banyaknya aspek atau indikator yang dinilai.

b. Menghitung skor tertinggi.

Untuk memperoleh skor tertinggi dengan mengalikan skor tertinggi masing-masing indikator atau aspek dengan banyaknya indikator atau aspek yang dinilai.

c. Menghitung selisih skor tertinggi dan skor terendah.

Untuk mendapatkan selisih skor dengan menghitung skor tertinggi dikurangi dengan skor terendah.

d. Menentukan jumlah kategori yang akan digunakan untuk menafsirkan skor. Kategori dalam penelitian ini terdiri dari 4 kategori, yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

e. Menentukan rentangan untuk masing-masing kategori.



Rentangan ditentukan dengan cara menghitung selisih skor tertinggi dikurangi dengan skor terendah dibagi dengan banyaknya kategori.

- f. Menetapkan skor masing-masing kategori menurut hasil perhitungan rentangan (poin e). Penetapan skor masing-masing kategori dapat dimulai dari skor terendah atau skor tertinggi.
- g. Pemberiaan pemaknaan atau penafsiran terhadap skor.

Dalam memberikan pemaknaan atau penafsiran dengan cara mengkonsultasikan dengan kriteria pada poin f, dengan demikian akan diketahui posisi skor pada rentangan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah anggota UPT Perpustakaan Unsoed yang terdiri dari dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan di lingkungan Unsoed sejumlah 26.246 orang. Dari jumlah tersebut diambil 348 orang sebagai responden dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas dan Kategori

No.	Fakultas/Unit Kerja	Dosen	Respon- n-den	Mhs	Respon- den	Jml. Respon- den	%
1	Pertanian	150	2	3,319	43	45	12.93%
2	Biologi	91	2	1,303	18	20	5.17%
3	Ekonomi	145	2	3,968	54	55	15.52%
4	Peternakan	72	1	1,716	23	24	6.90%
5	Hukum	64	1	2,107	28	29	8.33%
6	ISIP	109	1	2,291	31	31	8.91%
7	MIPA	66	1	1,057	14	15	4.31%
8	Teknik	116	1	1,757	24	25	7.18%
9	Kedokteran	85	1	801	12	13	3.74%
10	Ilmu Kesehatan	134	1	2,575	35	36	10.34%
11	Ilmu Budaya	91	1	1,952	27	28	8.05%
12	PIK	48	1	936	12	13	3.74%
13	Tenaga Kependidikan	1,293	14	0	0	14	4.02%
	Total	2,464	29	23,782	321	348	100%

Sumber: lib.unsoed.ac.id

Responden ditentukan secara proporsional sesuai dengan jumlah anggota dari masing-masing fakultas dan tenaga kependidikan. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 5. Dari tabel tersebut, dapat dilihat jumlah responden terbesar adalah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, sebanyak 55 orang (15,52%). Responden paling sedikit terdapat pada dua fakultas yaitu Fakultas Kedokteran dan Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan, yaitu masing-masing 13 orang (3,74%).

Kualitas layanan merupakan asosiasi dua kata, yaitu layanan dan kualitas, layanan yang berarti setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Sedangkan kualitas merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan cara yang efisien yang dapat meningkatkan kinerja bisnis yang lebih baik (Colleen Cook & Heath, 2001), hal tersebut seperti halnya yang dilakukan oleh perpustakaan sebagai organisasi pelayanan. Jadi layanan perpustakaan akan berkualitas jika dalam memberikan pelayanan kepada pengguna dengan cara yang



efisien. Hal senada disampaikan oleh Ramya, N, Kowsalya, A, Dharanipriya, (2019) menyatakan, bahwa kualitas layanan dapat ditunjukkan dengan kemampuan penyedia layanan untuk memuaskan pelanggan dengan cara yang efisien yang melaluinya ia dapat meningkatkan kinerjanya. Dinyatakan juga oleh (Adamu, 2017) bahwa asesmen terhadap kualitas layanan merupakan cara mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanannya guna merekomendasikan cara mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di suatu institusi, hal tersebut tentunya dapat dilakukan di perpustakaan.

Kualitas layanan akan berhubungan dengan kebutuhan dari konsumen atau pengguna, hal tersebut seperti disampaikan oleh Kotler dan Keller (2012) dalam Tjiptono dan Chandra (2018) bahwa kualitas jasa akan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Dengan demikian jika hal tersebut diterapkan di perpustakaan, maka perpustakaan yang berkualitas harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Terkait dengan kualitas jasa seperti yang disampaikan oleh Fitzsimmon dalam Jasfar (2005), maka persepsi pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan dapat digambarkan sebagai berikut:

a. *Expectations exceeded* → *Very satisfy*

$ES < PS$ (*quality surprise*)

b. *Expectations met* → *Satisfy*

$ES = PS$ (*satisfactory quality*)

c. *Expectations not met* → *Unsatisfy*

$ES > PS$ (*unacceptable quality*)

Kondisi kualitas layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Jenderal Soedirman akan dia analisis dengan enam dimensi kualitas layanan yang diadopsi dari *LibQUAL⁺TM* sebagai berikut:

Kemampuan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Didalam penelitian ini, dimensi kualitas pelayanan terkait dengan kemampuan petugas (baca pustakawan) dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, dimensi tersebut terdiri dari 4 (empat) aspek yang meliputi kemampuan petugas dalam memberikan layanan, kemampuan petugas dalam menjawab terkait informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, kecekatan petugas dalam melayani, dan kecepatan petugas dalam memproses pelayanan. Selanjutnya keempat aspek dari dimensi *capability* tersebut akan diuraikan dalam pembahasan di bawah ini.

Kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan akan sangat berpengaruh terhadap persepsi pemustaka dalam menilai kualitas pelayanan perpustakaan. Dengan demikian pustakawan sudah seharusnya memiliki kompetensi untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka. Jika hal tersebut dapat dilakukan, maka pustakawan dalam memberikan pelayanan akan memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sehingga jika hal tersebut dapat dilakukan, maka pustakawan akan dinilai berkualitas sehingga akan berdampak terhadap persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dengan cara memberikan pemaknaan terhadap skor yang dihasilkan, kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori berkualitas. Hal tersebut seperti data yang dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Deskripsi kepuasan pengguna terhadap kemampuan petugas dalam melayani

Kategori	Nilai Interval	Titik Tengah	Frekuensi	Jumlah	Mean
Sangat Puas	17,00 - 20,00	18.50	408	7,548.00	15.06
Puas	13,00 - 16,00	14.50	779	11,295.50	
Cukup Puas	9,00 - 12,00	10.50	199	2,089.50	
Tidak Puas	5,00 - 8,00	6.50	3	19.50	
Sangat Tidak Puas	1,00 - 4,00	2.50	3	7.50	

Sumber: Data primer

Deskripsi kemampuan petugas dalam melayani mendapatkan skor 15,06 yang termasuk dalam rentang 13,00-16.00 yang dimaknai bahwa pemustaka "puas" dengan kemampuan pustakawan. Hal tersebut menunjukkan, bahwa harapan pemustaka terhadap kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan, sesuai dengan yang mereka harapkan.

Dalam aktivitas pelayanan, semua lembaga atau institusi tentunya selalu ingin untuk meningkatkan kualitas layanannya secara berkelanjutan, demikian halnya perpustakaan tentunya masih harus terus ditingkatkan. Hal tersebut sesuai dengan hukum kelima dari Hukum Ilmu Perpustakaan yang disampaikan oleh Ranganathan dalam (Zabel, 2005), bahwa perpustakaan merupakan organisasi yang berkembang (*the Library is a growing organism*). Perpustakaan mendorong atau memberikan pemberdayaan. Pengetahuan merupakan kekuatan dan perpustakaan menyediakan bahan-bahan sumber informasi yang diperlukan untuk memperoleh pengetahuan tersebut. Di perpustakaan dapat ditelusuri informasi baru yang dapat mengarahkan kepada bidang minat baru atau mendapatkan pengetahuan baru.

Sikap dan Perilaku Petugas dalam Melayani

Sikap dan perilaku pustakawan dan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Dalam dimensi ini sikap dan perilaku akan dinilai dengan tiga aspek, yaitu keramahan dalam melayani, sikap yang baik dan sopan, serta penampilan. Dengan demikian sikap yang menyenangkan harus dimiliki oleh petugas/pustakawan dalam memberikan pelayanan, yaitu dengan bertingkah laku yang baik, dan dengan senyuman menyapa pemustaka yang datang ke perpustakaan. Jika hal tersebut dilakukan oleh setiap petugas, maka akan dapat mendukung terciptanya kepuasan pemustaka yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan yang baik bahkan menjadi sangat baik.

Dari data yang didapat, hasil pada dimensi sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka didapat skor 12,24 dalam perhitungan pemaknaan skor termasuk dalam rentang skor 10,50 – 12,90 yang termasuk dalam kategori puas, seperti dalam perhitungan penafsiran dalam tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Deskripsi kepuasan pengguna terhadap Sikap dan perilaku petugas perpustakaan

Kategori	Nilai Interval	Titik Tengah	Frekuensi	Jumlah	Mean
Sangat Puas	13.00 - 15.00	14.00	372	5,208.00	12.24



Puas	10.50 - 12.90	11.70	562	6,575.40
Cukup Puas	8.00 - 10.40	9.20	103	947.60
Tidak Puas	5.50 - 7.90	6.70	7	46.90
Sangat Tidak Puas	3.00 - 5.40	4.20	0	0.00

Sumber: Data primer

Dengan demikian jika dilihat dari hasil tersebut, dapat dipahami bahwa pada dimensi sikap dan perilaku petugas perpustakaan termasuk dalam kategori berkualitas. Studi tentang kepuasan pengguna juga dilakukan oleh (Motiang et al., 2014) dengan hasil 72% pengguna merasa bahwa staf perpustakaan berpengetahuan dan selalu membantu dan *up-to-date* dengan informasi, 28% tidak puas. Dengan hasil tersebut tentunya masih ada yang perlu ditingkatkan, seperti halnya di UPT Perpustakaan Unsoed masih terdapat sikap dan perilaku yang masih dipersepsikan kurang. Sehingga hal tersebut masih perlu ditingkatkan. Dengan demikian petugas/pustakawan perlu diberikan motivasi agar selalu bersikap baik, ramah, dan sopan, serta selalu senyum kepada pemustaka. Zabel (2005) juga menyatakan, dua hal yang selalu dihargai oleh pelanggan (baca pemustaka) adalah perhatian pribadi dan wajah yang tersenyum yang tidak pernah ketinggalan zaman, hal tersebut menunjukkan bahwa senyum merupakan hal yang penting dalam pelayanan perpustakaan.

Senyum merupakan suatu hal yang baik, dengan senyuman akan mencairkan kekakuan dan kebekuan hubungan antar manusia, senyum berarti keramahan, senyum merupakan kesediaan untuk berinteraksi secara baik, bahkan akan menghilangkan rasa permusuhan. Adapun beberapa hal yang harus menjadi perhatian berkaitan dengan senyum, yaitu senyum harus dilakukan secara tulus, dan diberikan sesering mungkin, serta diimbangi dengan bahasa tubuh (*gesture*). Selain hal tersebut (Ratminto, 2017) juga menekankan perlunya seragam bagi petugas, karena seragam akan mempengaruhi penilaian *customer*, maka sudah seharusnya seragam bagi petugas juga dikelola dengan baik. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengelola seragam untuk penyelenggaraan pelayanan, yaitu bersih, menarik, sopan, dan mendekati diri dengan *customer*. Hal tersebut diperlukan desain yang menarik, karena kenampakan fisik yang pada gilirannya akan menentukan pencapaian kualitas layanan prima.

Jaminan Keamanan dan Kemudahan

Pada dimensi ini, penelitian dilakukan dalam tiga aspek, yaitu keamanan dalam transaksi peminjaman dan pengembalian buku, dan aspek penitipan barang dan parkir, serta kemudahan dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan.. Tentunya untuk memberikan kenyamanan bagi pemustaka, perpustakaan harus dapat menjamin bahwa dalam transaksi peminjaman dan pengembalian buku akan tercatat dengan baik, sehingga akan didapatkan data peminjaman dan pengembalian hasil transaksi yang valid.

Dalam penelitian ini didapatkan data terkait dengan jaminan keamanan dan kemudahan dalam pemanfaatan pelayanan pemustaka, seperti dalam tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Deskripsi Kepuasan terhadap jaminan keamanan dan kemudahan

Kategori	Nilai Interval	Titik Tengah	Frekuensi	Jumlah	Mean
Sangat Puas	13,00 - 15,00	14.00	288	4,032.00	11.85
Puas	10,50 - 12,90	11.70	567	6,633.90	
Cukup Puas	8,00 - 10,40	9.20	175	1,610.00	
Tidak Puas	5,50 - 7,90	6.70	13	87.10	



Sangat Tidak Puas	3,00 - 5,40	4.20	1	4.20	
-------------------	-------------	------	---	------	--

Sumber: Data primer

Didalam perhitungan penfasiran pemaknaan skor terhadap kepuasan pemustaka terhadap jaminan keamanan dan kemudahan dalam memanfaatkan layana perpustakaan, didapat skor 11,85. Skor tersebut termasuk didalam rentang skor 10,50-12,90 yang termasuk dalam kategori puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa harapan sama dengan pelayanan yang diterima. Sehingga dapat dipahami bahwa jaminan keamanan dan kemudahan dalam pemanfaatan layanan perpustakaan berkualitas.

Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Sarana dan prasarana perpustakaan merupakan hal yang perlu diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Uraian tersebut memberikan arti bahwa perpustakaan dianggap sebagai tempat, yakni tempat yang mampu menampilkan sesuatu secara nyata. Dengan demikian merupakan indikator bukti secara fisik (*tangible*), seperti gedung yang terletak di tempat yang strategis dan dalam kondisi yang baik. Selain hal tersebut, ruangan pelayanan yang nyaman bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan. Kemudian yang tak kalah penting adalah ruang baca dan ruang belajar yang nyaman untuk digunakan dalam aktivitas membaca atau belajar, serta aktivitas untuk bekerja bagi civitas akademika. Dengan adanya kemajuan teknologi, fasilitas kerja modern seperti jaringan internet, komputer, dan sarana penelusuran informasi di perpustakaan menjadi hal yang sangat penting.

Dari data hasil penelitian pada dimensi *library as place*, didapat hasil dari perhitungan yang menggunakan pedoman yang telah disusun, didapat skor 14,78 yang termasuk dalam rentang 13,00-26,00. Dengan hasil perhitungan tersebut, maka menunjukkan, bahwa pengguna puas dengan sarana-prasarana perpustakaan yang ada. Dengan demikian dapat dipahami, bahwa layanan perpustakaan berkualitas, karena kepuasan pengguna tersebut menunjukkan bahwa harapan dan layanan yang diterima sama. Secara keseluruhan deskripsi kepuasan terhadap sarana dan prasarana perpustakaan dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Deskripsi Kepuasan terhadap sarana dan prasarana perpustakaan

Kategori	Nilai Interval	Titik Tengah	Frekuensi	Jumlah	Mean
Sangat Puas	17,00 - 20,00	18.50	406	7,511.00	14.78
Puas	13,00 - 16,00	14.50	713	10,338.50	
Cukup Puas	9,00 - 12,00	10.50	242	2,541.00	
Tidak Puas	5,00 - 8,00	6.50	29	188.50	
Sangat Tidak Puas	1,00 - 4,00	2.50	3	7.50	

Sumber: Data primer

Dari uraian di atas, pada dimensi sarana dan prasarana perpustakaan terdapat dua hal yang harus menjadi perhatian pihak perpustakaan, yaitu pada aspek gedung dan fasilitas kerja modern. Saat ini luas gedung UPT perpustakaan Unsoed belum sesuai dengan standar, yaitu 0,5 m² per mahasiswa (*Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, 2014). Sehingga jika dilihat dari jumlah mahasiswa Universitas Jenderal Soedirman saat ini yang ± 25.000 orang maka luas gedung perpustakaan yang ideal adalah 12.500 m², namun saat ini baru seluas 2.500 m².

Keberadaan Petunjuk dan Kemudahan Akses

Keberadaan petunjuk di perpustakaan dimaksudkan untuk memberikan kemudahan kepada pengguna



perpustakaan dalam memanfaatkan layanan yang dibutuhkan. Sehingga pengguna akan dapat melakukan sendiri apa yang menjadi keinginannya dalam mencari informasi, atau memanfaatkan sarana yang ada di perpustakaan tanpa bantuan dari pustakawan/petugas.

Agar hal tersebut di atas dapat terlaksana dengan baik, maka rambu-rambu dan sarana akses yang baik di perpustakaan sangat diperlukan, dengan harapan pengguna akan merasakan mudah dalam mengakses informasi atau sarana perpustakaan. Dengan adanya petunjuk dan rambu-rambu akan dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna, karena mereka akan dapat melakukan sendiri untuk memenuhi kebutuhannya tanpa harus bertanya-tanya atau minta bantuan kepada petugas perpustakaan.

Didalam mengukur kualitas layanan perpustakaan dalam hal keberadaan petunjuk dan kemudahan akses di perpustakaan, digunakan 3 aspek, yaitu keberadaan rambu-rambu/petunjuk yang dapat memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan layanan secara mandiri. Kemudian aspek kemudahan mengakses informasi tanpa bantuan dari petugas, dan aspek yang ketiga kenyamanan secara personal saat memanfaatkan layanan, ruang baca, atau ruang belajar. Dari hasil pengumpulan data yang didapat dalam dimensi ini, diperoleh pemaknaan skor keberadaan petunjuk dan kemudahan akses di perpustakaan yang diukur dengan menggunakan tiga aspek. Dari data yang didapatkan tersebut, dibuat pemaknaan skor sesuai dengan pedoman penafsiran yang telah disusun, dan didapat pedoman penafsiran sebagai berikut.

Tabel 6. Deskripsi Kepuasan terhadap keberadaan petunjuk dan kemudahan akses di perpustakaan

Kategori	Nilai Interval	Titik Tengah	Frekuensi	Jumlah	Mean
Sangat Puas	13.00 - 15.00	14.00	253	3,542.00	11.64
Puas	10.50 - 12.90	11.70	557	6,516.90	
Cukup Puas	8.00 - 10.40	9.20	211	1,941.20	
Tidak Puas	5.50 - 7.90	6.70	23	154.10	
Sangat Tidak Puas	3.00 - 5.40	4.20	0	0.00	

Sumber: data primer

Dari hasil perhitungan kepuasan pengguna terhadap keberadaan petunjuk dan kemudahan akses di perpustakaan mendapat skor rata-rata 11,64. Hal tersebut terdapat di dalam rentang skor 10,50-12,90. Dengan demikian dapat dipahami, bahwa pengguna puas terkait dengan keberadaan petunjuk dan kemudahan akses di perpustakaan.

Berdasarkan hasil analisis, keberadaan petunjuk dan kemudahan akses mendapat skor rata-rata 11,64 (tabel 6). Skor tersebut termasuk dalam kategori puas, sehingga dapat dipahami bahwa layanan perpustakaan berkualitas. Agar layanan perpustakaan dapat ideal, maka beberapa hal terkait dengan petunjuk pencarian informasi dan sarananya perlu ditingkatkan. Hal tersebut juga terjadi di beberapa perpustakaan di dunia, seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Asemi et al., (2010) pada perpustakaan perguruan tinggi di Iran menunjukkan harapan minimum pengguna pada "Alat akses yang mudah digunakan yang memungkinkan pengguna menemukan sesuatu sendiri" hasilnya adalah, bahwa tingkat layanan yang dirasakan mendekati harapan pengguna, sehingga masih perlu ditingkatkan.

Kemudahan Akses Informasi di Perpustakaan (*Information Access*)

Kelengkapan koleksi perpustakaan akan terpenuhi manakala perpustakaan tersebut selalu mengembangkan koleksinya, dalam dimensi kemudahan akses informasi, aspek kelengkapan koleksi menjadi hal yang akan dibahas, kemudian bimbingan dan bantuan petugas dalam melakukan penelusuran informasi, serta aspek kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Sehingga agar

kemudahan informasi di perpustakaan dapat terlaksana dengan baik, maka perpustakaan perlu mengadakan kegiatan-kegiatan seperti pengembangan koleksi, kegiatan literasi informasi, serta melaksanakan kegiatan *shelving* atau penataan kembali buku di rak agar mudah untuk ditemukan kembali. Terkait dengan kecepatan waktu akses informasi, peningkatan sarana penelusuran sangat diperlukan baik kuantitas maupun kualitasnya. Saat ini terdapat beberapa sarana penelusuran berupa komputer yang perlu di *up grade* atau diganti.

Hasil analisis dalam dimensi *information access*, dari ketiga aspek tersebut di atas seperti terlihat dalam tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Deskripsi Kepuasan terhadap kemudahan akses informasi di perpustakaan

Kategori	Nilai Interval	Titik Tengah	Frekuensi	Jumlah	Mean
Sangat Puas	13.00 - 15.00	14.00	184	2,576.00	11.10
Puas	10.50 - 12.90	11.70	526	6,154.20	
Cukup Puas	8.00 - 10.40	9.20	273	2,511.60	
Tidak Puas	5.50 - 7.90	6.70	60	402.00	
Sangat Tidak Puas	3.00 - 5.40	4.20	9	37.80	

Sumber: data primer

Dilihat dari hasil perhitungan distribusi frekuensi seperti dalam tabel 7 di atas, kepuasan pengguna perpustakaan terhadap kemudahan akses informasi di perpustakaan yang digambarkan dalam tiga aspek diperoleh hasil skor rata-rata 11,10. Jika dilihat dari pedoman penafsiran tersebut, maka masuk dalam rentang skor 10,50-12,90 yang termasuk dalam kategori puas. Dengan demikian dapat dipahami bahwa pengguna puas dengan kemudahan akses informasi di perpustakaan.

Dengan hasil tersebut, maka pelayanan perlu ditingkatkan agar layanan yang diberikan dapat melebihi harapan pemustaka, sehingga pengguna akan merasa sangat puas dengan pelayanan perpustakaan. Jika digunakan persepsi terhadap layanan yang disampaikan oleh Fitzsimmon dalam (Jasfar, 2005), maka pada dimensi *information access* termasuk dalam kategori berkualitas.

Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan

Hasil penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan, didasarkan pada kepuasan pengguna perpustakaan. Jika harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan sama dengan yang diterima oleh pengguna, maka pelayanan dimaknai berkualitas. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Fitzsimmon dalam Jasfar (2005) yang digambarkan bahwa penerimaan kualitas terhadap layanan, adalah (1) jika layanan yang diterima melebihi harapan maka layanan tersebut sangat berkualitas; (2) jika harapan pengguna terhadap layanan dapat terpenuhi, maka layanan tersebut berkualitas; (3) jika harapan pengguna terhadap layanan tidak terpenuhi, maka layanan tersebut tidak berkualitas atau kualitas layanan tidak dapat diterima. Selanjutnya, pemaknaan terhadap skor keterampilan kepuasan pengguna diukur dengan menggunakan 6 dimensi. Pemaknaan skor kepuasan pengguna dibuat sesuai dengan pedoman penafsiran yang telah disusun, sehingga didapat pedoman penafsiran sebagai seperti pada tabel 17 dibawah ini.

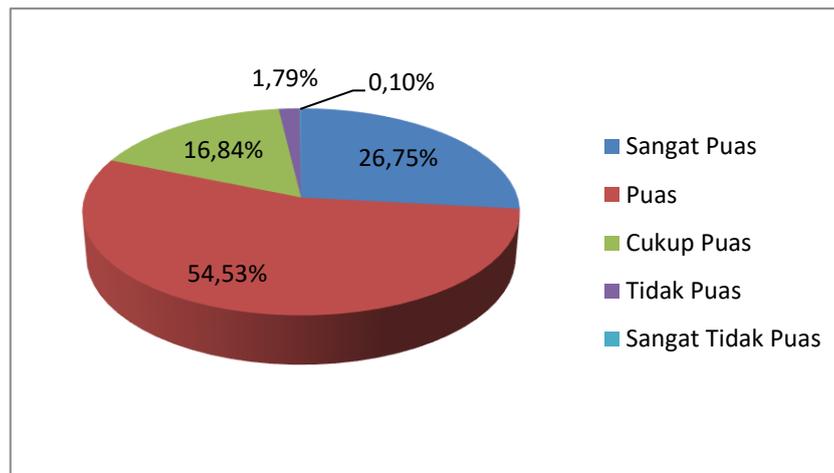
Tabel 17. Deskripsi Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan

Kategori	Nilai Interval	Titik Tengah	Frekuensi	Jumlah	Mean
Sangat Puas	84.00 - 100.00	92.00	1911	175,812.00	76.54
Puas	68.00 - 83.00	75.50	3896	294,148.00	
Cukup Puas	52.00 - 67.00	59.50	1203	71,578.50	
Tidak Puas	36.00 - 51.00	43.50	128	5,568.00	

Sangat Tidak Puas	20.00 - 35.00	27.50	7	412.50	
-------------------	---------------	-------	---	--------	--

Sumber : Data primer

Berdasarkan hasil analisa seperti yang terlihat pada tabel 17 tersebut di atas, maka kepuasan pengguna perpustakaan termasuk dalam kategori puas, hal tersebut dapat dimaknai bahwa layanan perpustakaan berkualitas, yaitu dengan skor 76,54 yang termasuk dalam rentang skor 68.00-83.00. Dengan melihat kondisi tersebut, dapat dilihat pula bahwa masih terdapat pengguna yang belum merasakan puas terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Jika hasil tersebut dibuat prosentase, maka hasilnya dapat dilihat seperti dalam diagram di bawah ini.



Sumber: Data primer

Gambar 7. Distribusi Kepuasan Pengguna Perpustakaan

Diagram di atas menunjukkan, bahwa pemustaka belum semuanya puas terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Jika dilihat dari dimensi akses informasi dengan skor yang masih dibawah 4,00 seperti tersebut dalam tabel 15, maka perpustakaan perlu untuk meningkatkan koleksi berbasis digital dan kecepatan akses. Hal tersebut untuk menyesuaikan tren masyarakat yang mulai mengapresiasi media online, seperti dinyatakan oleh Hsu et al., (2014) bahwa masyarakat saat ini, banyak pengguna media yang mulai mengapresiasi saluran layanan online. Media tradisional (offline) untuk layanan perpustakaan juga telah berubah menjadi rekanan online seperti layanan pinjaman antar perpustakaan berbasis internet. Namun, perkembangan teknologi digital membawa peluang sekaligus tantangan bagi perpustakaan perguruan tinggi.

Terkait dengan perkembangan teknologi, Verma, (2015) menyatakan, bahwa sejak pertengahan abad ke-20, perpustakaan telah berubah secara signifikan dalam hal koleksi dan layanannya. Teknologi informasi dan komunikasi bertanggung jawab atas revolusi ini. Ketika perpustakaan dan pusat informasi memenuhi kebutuhan aktual pengguna maka hanya mereka yang mencapai harapan pengguna karena pengguna adalah faktor penting dan tanpa mereka sistem informasi kehilangan seluruh tujuannya. Dalam operasional perpustakaan, penting untuk memahami siapa penggunanya, apa kebutuhan mereka dan bagaimana kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dan dipenuhi oleh perpustakaan. Kepuasan pengguna telah diakui sebagai ukuran penting dari kinerja perpustakaan. Hal tersebut menunjukkan, bahwa perpustakaan harus selalu mengembangkan layanannya, termasuk koleksi dan sarana prasarannya agar pemustaka dapat terpenuhi kebutuhannya.



KESIMPULAN

Dari pengukuran kualitas layanan perpustakaan yang telah dilakukan dengan menggunakan 6 (enam) dimensi, yaitu *capability* (kemampuan petugas), *Attitude* (sikap petugas), *Assurance* (jaminan keamanan dan kemudahan) *library as place* (perpustakaan sebagai tempat), *personal control* (petunjuk/rambu-rambu), dan *information access* (akses informasi). Dari keenam dimensi tersebut, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan UPT perpustakaan berkualitas. Namun demikian pihak perpustakaan masih harus meningkatkan dari keseluruhan dimensi, hal tersebut diperlukan agar perpustakaan dapat memenuhi semua harapan pengguna, bahkan diusahakan agar dapat memberikan pelayanan yang melebihi harapan pengguna.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto, khususnya kepada ketua LPPM Unsoed beserta jajarannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamu, R. (2017). Assesment of library service quality and user satisfaction among undergraduate students of Yusuf Maitama Sule University (YMSU) library. *Library Philosohy and Practices (e-Journal)*, 1–20. https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac?utm_source=digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1675&utm_medium=PDF&utm_campaign=PDFCoverPages
- Asemi, A., Kazempour, Z., & Rizi, H. A. (2010). Using LibQUAL +TM to improve services to libraries: A report on academic libraries of Iran experience. *Electronic Library*, 28(4), 568–579. <https://doi.org/10.1108/02640471011065382>
- Bootzin, R. R., & Loftus, Elizabeth S.B. Zajonc, R. (1983). *Psychology Today an Introduction* (Fifth edit). Random House.
- Cook, Colleen, & Heath, F. M. (2001). Users' perceptions of library service quality: A LibQUAL+ qualitative study. *Library Trends*, 49(4), 548–584.
- Cook, Collen, & Maciel, M. (n.d.). *A Decade of Assesment at a Research-Extensive University Library Using LibQual+Research Library Issues 271: A Bimonthly From ARL, CNI, AND SPARC, (AUGUST 2010)*, hlm. 4-12.
- Djaali. (2008). *Psikologi Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Fatmawati, E. (2011). Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+TM untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Kepustakawanan "Libraria,"* 1(1), 45–80. <https://adoc.pub/download/kajian-teoritis-mengenai-metode-libqual-tm-untuk-mengevaluas.html>
- Ferrinadewi, E. (2008). *Merek dan Psikologi Konsumen*. Graha Ilmu.
- Hartinah, S. (2013). *Metode Penelitian Perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Hs, L. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book Publisher.
- Hsu, M. K., Cummings, R. G., & Wang, S. W. (2014). Business Students Perception Of University



Library Service Quality And Satisfaction. *Contemporary Issues in Education Research (CIER)*, 7(2), 137. <https://doi.org/10.19030/cier.v7i2.8484>

Indonesia. Undang-Undang Peraturan, D. (2007). *Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Perpustakaan Nasional RI.

Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa: Pendekatan terpadu*. Ghalia Indonesia.

Kotler, Philip, K. (2008). *Manajemen Pemasaran* (1st ed.). Erlangga.

Kotler, P. (1995). *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba*. Gadjah Mada University Press.

Martini, N. A. (2000). *Psikologi Perpustakaan*. Universitas Terbuka.

Masruri, A. (2004). Kualitas Pelayanan Perpustakaan (studi kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1(2), 4–12.

Moenir, A. S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara.

Motiang, I. P., Wallis, M., & Karodia, A. M. (2014). An Evaluation of User Satisfaction with Library Services at the University of Limpopo, Medunsa Campus (Medical University of Southern Africa). *Oman Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 3(11), 41–58. <https://doi.org/10.12816/0016519>

Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., Berry, L. L. (1988). Servqual. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–44. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090654>

Qalyubi, Syihabuddin, D. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Rakhmat, J. (2000). *Metode Penelitian Komunikasi*. Remaja Rosda Karya.

Ramya, N, Kowsalya, A, Dharanipriya, K. (2019). Development. *EPRA International Journal of Research & Developmeny (IJRD)*, 4(Issue:2, February 2019).

Ratminto, D. (2017). *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Manajemen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*. Gadjah Mada University Press.

Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi. (2014). Perpustakaan Nasional RI.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta.

Sukiman. (2011). *Pengembangan sistem evaluasi*. Insan Madani.

Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama.

Suwarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Sagung Seto.



Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2010). *Mixed metodologi*. Pustaka Pelajar.

Tjiptono, Fandy, Chandra, G. (2018). *Service, Quality dan Satisfaction* (edisi 4). Andi.

Tjiptono, F. (2005). *Strategi Bisnis*. Andi.

Udem, O. K., Ikenwe, J. I., & Ugwuamoke, E. C. (2020). Undergraduates' Perception of Library Service Quality and Value in the 21st-Century in Southeast Nigeria: A Case Study. *Library Philosophy and Practice*, 2020 (November), 1–25. <https://doi.org/10.31229/osf.io/gr2qc>

Verma, M. K. (2015). *Users' Satisfaction with Library Resources and Services: A Case Study*. March, 25–33. <https://www.researchgate.net/publication/336768104>

Zabel, D. (2005). Ranganathan's Relevant Rules. *Reference & User Services Quarterly*, 46(4), 24–26. <http://galenet.gale.com>