

# EVALUASI KUALITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN KHUSUS PERWAKILAN BKKBN PROVINSI JAWA TENGAH DENGAN METODE LIBQUAL+™

Kaesthi wiraningtyas<sup>\*)</sup>, Sri Ati

Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia, 50275

## Abstrak

**[Judul: Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah dengan Metode LibQUAL+™].** Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah memiliki tiga pustakawan namun sepi pemustaka. Oleh karena itu perlu dikaji kualitas layanan yang diberikan perpustakaan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan perpustakaan. Tujuan penelitian untuk mengukur kualitas layanan di Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan empat dimensi pada LibQUAL+™ tahun 2002 yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, fasilitas dan suasana ruang perpustakaan, petunjuk dan sarana akses, dan akses informasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survey. Teknik pengambilan sampel menggunakan accidental sampling dengan 48 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Menggunakan teknik analisis data deskriptif. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan kualitas layanan: Pertama pada dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani berdasarkan: 1. Berdasarkan analisis IPA masih terdapat kesenjangan dan untuk indikator keandalan perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan; 2. Berdasarkan indeks kinerja perpustakaan nilai tertinggi sebesar 42,6 (baik); 3. Berdasarkan indeks kepuasan pemustaka sebesar 82,92% (sangat puas). Kedua pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan: 1. Berdasarkan analisis IPA masih terdapat kesenjangan dan pada indikator berbagai makna perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan; 2. Berdasarkan indeks kinerja perpustakaan nilai tertinggi sebesar 43,6 (baik); 3. Berdasarkan indeks kepuasan pemustaka sebesar 81,04% (sangat puas). Ketiga pada dimensi petunjuk dan sarana akses: 1. Berdasarkan analisis IPA masih terdapat kesenjangan dan untuk indikator peralatan yang modern dan kepercayaan diri tidak perlu mendapat perhatian yang berlebih; 2. Berdasarkan indeks kinerja perpustakaan nilai tertinggi sebesar 42,6 (baik); 3. Berdasarkan indeks kepuasan pemustaka sebesar 77,08% (puas). Keempat pada dimensi akses informasi: 1. Berdasarkan analisis IPA masih terdapat kesenjangan dan untuk indikator kecepatan waktu tidak perlu mendapat perhatian yang berlebih; 2. Berdasarkan indeks kinerja perpustakaan nilai tertinggi sebesar 41,4 (baik); 3. Berdasarkan indeks kepuasan pemustaka sebesar 79,06% (puas).

**Kata kunci:** Kualitas layanan, LibQUAL+™, Importance-Performance Analysis, Indeks Kinerja Perpustakaan, Indeks Kepuasan Pemustaka.

## ABSTRACT

**[Title: Evaluation of Quality Service at Special Libraries of BKKBN Central Java Province Representative].** Special Libraries of BKKBN Central Java Province Representative has three librarians but rare of user. Therefore, it is importante to study the quality of services provided library to find out how the quality of library services. The purpose of this study was to measure the quality of

---

<sup>\*)</sup> Penulis Korespondensi  
Email: kaesthiw@gmail.com

*services available in the Special Libraries of BKKBN Central Java province Representative using four dimensions contained in LibQUAL+™ 2002 that were service affect, library as place, personal control, and information access. This research used quantitative descriptive with survey approach. The sampling technique used accidental sampling with 48 respondents. Data were collected by using questionnaire. Data analysis technique used was descriptive data analysis. The results were: first dimension were service affect: 1. Based on the analysis of IPA there were gaps and priority of the reliability indicator should be improved; 2. Based on the index performance libraries highest value of 42.6 (good); 3. Based on user satisfaction index of 82.92% (very satisfied). The second dimension, library as place: 1. Based on the analysis of IPA there were gaps and on symbol indicator need to get priority to be improved; 2. Based on the index performance libraries highest value of 43.6 (good); 3. Based on user satisfaction index of 81.04% (very satisfied). The third dimension, personal control: 1. Based on the analysis of IPA there were gaps and on modern equipment and self reliance indicators did not need special attention; 2. Based on the index performance libraries highest value of 42.6 (good); based user satisfaction index of 77.08% (satisfied). The Fourth dimension, information access: 1. Based on the analysis of IPA there were gaps and on timeliness indicator does not need special attention; 2. Based on the index performance libraries highest value of 41.4 (good); 3. Based user satisfaction index of 79.06% (satisfied).*

**Keywords:** *Quality of service, LibQUAL + ™, Importance-Performance Analysis, LibraryPerformance Index, User Satisfaction Index.*

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang mengelola dan menyediakan beragam informasi, mengolah bahan pustaka agar mudah untuk ditemukan kembali, menyediakan saran penemuan kembali informasi, dan membantu pemustaka untuk menemukan informasi serta memenuhi kebutuhan informasi. Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan bidang perpustakaan umum dan khusus, perpustakaan dibagi menjadi Perpustakaan Provinsi, Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota, Perpustakaan Kecamatan, Perpustakaan Desa/Kelurahan, dan Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah (Sumekar, 2011: 1).

Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu perpustakaan khusus instansi pemerintah. BKKBN (Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional) merupakan sebuah instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang yang berkaitan dengan kependudukan dan keluarga berencana. Pemustaka perpustakaan ini dibedakan menjadi 2, yaitu pemustaka dari dalam (pegawai Kantor Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah) dan pemustaka dari luar (mahasiswa dan masyarakat umum). Salah satu permasalahan yang ada adalah pada Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah dapat dikatakan sepi pemustaka. Namun, pada Perpustakaan

Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah pustakawan yang dimiliki cukup banyak jika dibandingkan dengan perpustakaan khusus lainnya. Pada perpustakaan khusus lain biasanya hanya terdapat satu orang pustakawan, namun pada perpustakaan ini berjumlah tiga orang pustakawan.

Layanan dapat dikatakan berkualitas jika pemustaka merasa puas atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan yang dapat diartikan sebagai adanya kesesuaian antara harapan dan persepsi pemustaka terhadap layanan yang diterima. Peneliti tertarik untuk mengetahui seperti apa layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka. Oleh karena itu perlu dikaji kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan perpustakaan menurut pemustaka. Rumusan dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas layanan di Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan dimensi yang termuat pada LibQUAL+™?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan dimensi yang termuat pada LibQUAL+™?.

Untuk mengkaji kualitas layanan dapat digunakan berbagai metode seperti SERVQUAL dan LibQUAL+™. SERVQUAL (*Service Quality*) adalah metode mengkaji kualitas layanan jasa di sektor

organisasi laba (Fatmawati, 2013:177). Sedangkan LibQUAL+™ adalah metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap instrumen atau dimensi layanan yang terdiri dari beberapa indikator seperti kemampuan dan sikap pemustaka dalam melayani, (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*personal control*), dan akses informasi (*information access*). Penelitian ini termasuk ke dalam desain penelitian kuantitatif sebab fokus pada hal yang dapat diukur dengan angka.

Dalam penelitian ini digunakan metode LibQUAL+™ tahun 2002 dengan empat dimensi. Pemilihan penggunaan metode LibQUAL+™ didasarkan atas kesesuaian dengan kondisi perpustakaan sehingga cocok untuk diterapkan di perpustakaan. Hal tersebut dikarenakan metode ini merupakan survei berbasis pemustaka untuk membantu perpustakaan dalam penilaian dan peningkatan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan berupa evaluasi atas kualitas layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka.

## 1.2 Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus adalah “tempat penelitian dan pengembangan, pusat kajian, serta penunjang pendidikan dan penelitian sumber daya manusia”, (Sutarno, 2006: 50). Perpustakaan khusus memiliki kekhususan yaitu jenis koleksi yang dimiliki sebagian besar berupa subjek-subjek khusus yang berkaitan lembaga induknya. Pemustaka yang dilayanipun juga khusus (terbatas pada pegawai) walaupun ada beberapa yang juga melayani pemustaka umum di luar lingkungan instansi.

Ciri utama perpustakaan khusus menurut Sulisty-Basuki (1993: 49), yaitu:

1. Memiliki buku yang terbatas pada satu atau beberapa disiplin ilmu saja. Sebab perpustakaan khusus menyediakan koleksi yang mendukung lembaga induknya (sesuai dengan tujuan lembaga induk) sehingga koleksinya pun memiliki subjek yang hanya berkaitan dengan hal tersebut.
2. Keanggotaan perpustakaan terbatas pada sejumlah anggota yang ditentukan oleh kebijakan perpustakaan kebijakan lembaga induk tempat perpustakaan tersebut.
3. Peran utama pustakawan adalah melakukan penelitian kepustakaan untuk anggota.
4. Tekanan koleksi bukan pada buku (dalam arti sempit) namun pada majalah, brosur,

paten, laporan penelitian, abstrak, maupun indeks sebab informasi yang terkandung didalamnya lebih mutakhir dibandingkan dengan buku.

5. Jasa yang diberikan lebih mengarah pada minat anggota perorangan.

Tujuan perpustakaan khusus berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Bidang Perpustakaan Umum dan Khusus (Sumekar, 2011: 5) sebagai berikut:

1. Menunjang program lembaga induk
2. Menunjang penelitian lembaga induk
3. Menggalakan minat baca di lingkungan unit kerja lembaga induk
4. Memenuhi kebutuhan pemustaka di lingkungan perpustakaan

Tugas perpustakaan khusus adalah untuk melayani pemustaka dengan menyediakan bahan perpustakaan/bacaan yang sesuai dengan kebutuhan lembaga induk dan masyarakat sekitarnya (Sumekar, 2011: 5). Adapaun fungsi perpustakaan khusus adalah sebagai perpustakaan rujukan, pusat deposit, dan pusat sumber belajar masyarakat di lingkungan lembaga induk.” (Sumekar, 2011: 5). Perpustakaan khusus berperan dalam mewujudkan dan menunjang lembaga induk melalui tujuan, tugas, dan peran perpustakaan. Dibutuhkan keterlibatan pustakawan untuk mewujudkan tujuan, tugas, dan fungsi perpustakaan khusus tersebut. Dengan adanya keselarasan antara perpustakaan khusus dan pustakawan akan menjadikan perpustakaan dapat berjalan dengan maksimal sesuai dengan tujuan, tugas, dan fungsi perpustakaan khusus.

## 1.3 Layanan Perpustakaan Khusus

Layanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai layanan yang berkualitas jika dianggap mampu memberikan upaya yang maksimal untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustakanya sehingga timbul kepuasan atas layanan yang telah diberikan perpustakaan. Butir-butir dari layanan di perpustakaan khusus berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Bidang Perpustakaan Umum dan Khusus Instansi Pemerintah (Sumekar, 2011: 4), sebagai berikut:

1. Jam buka: sekurang-kurangnya 7 jam per hari
2. Jenis layanan: sekurang-kurangnya meliputi layanan baca di tempat, sirkulasi, referensi, penelusuran informasi, dan bimbingan pemustaka.
3. Kerjasama: untuk memenuhi kebutuhan dan mengoptimalkan pelayanan pemustaka, perpustakaan melakukan kerjasama dengan unit kerja di lingkungan

instansi dan/atau di luar instansi yang bersangkutan.

#### 1.4 Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan di perpustakaan merupakan kepuasan yang diperoleh pemustaka yang diukur berdasarkan ketelitian, kelengkapan, dan layanan dengan cara terbaik, tepat, dan cepat dari perpustakaan sebagai penyedia layanan (Sharma dalam Fatmawati, 2013: 38). Kualitas layanan menurut Zeithaml, *et.al* (dalam Fatmawati 2013: 41) menyebutkan kualitas layanan merupakan tingkat kesesuaian antara keinginan atau harapan pengguna dan persepsi mereka. Dari pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa layanan perpustakaan yang berkualitas dapat terwujud apabila adanya kesesuaian antara harapan/keinginan dengan persepsi atas apa yang mereka (pemustaka) terima dalam hal ini layanan yang diberikan perpustakaan.

Kualitas layanan di perpustakaan diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan dengan cara mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dengan layanan yang diberikan (Calvert dalam Fatmawati, 2013: 195). Layanan merupakan bagian penting dari sebuah perpustakaan sebab layanan digunakan sebagai pemenuhan kebutuhan pemustaka. Pemustaka membutuhkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhannya dan perpustakaan membutuhkan pemustaka untuk menggunakan sumber daya yang ada di perpustakaan sehingga keduanya saling bergantung satu sama lainnya. Namun harapan pemustaka terhadap perpustakaan, khususnya pada layanan yang diberikan tidak selalu sesuai.

#### 1.5 LibQUAL+™

LibQUAL+™ merupakan survei berbasis pemustaka untuk membantu perpustakaan dalam penilaian dan peningkatan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan. LibQUAL+™ merupakan perkembangan dari metode SERVQUAL (*Service Quality*) yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pertama kali pada tahun 1985 terdiri dari 10 dimensi jasa. Namun dalam perkembangannya pada 1988 ditemukan tumpang-tindih antar dimensi dalam SERVQUAL, sehingga mengalami penyederhanaan menjadi 5 dimensi dengan 22 instrumen (Parasuraman, 1988:23). Kelima dimensi ini lebih cocok diterapkan pada sektor bisnis dan jasa. Metode SERVQUAL ini juga dianggap tidak relevan diterapkan pada perpustakaan sebab tidak menyertakan beberapa indikator yang identik dengan

perpustakaan. Hal tersebut melandasi kemunculan LibQUAL+™ diprakarsai *Texas A&M University (TAMU)* bekerja sama dengan *Association of Research Library (ARL)* yang kemudian mengembangkan, menguji, dan menyempurnakan metode ini.

Metode LibQUAL+™ ini muncul pada tahun 1999 yang dipelopori oleh Colleen Cook dan Fred Heath, keduanya berasal dari *Texas A&M University (TAMU)*. Metode ini merupakan metode untuk mengevaluasi kualitas layanan yang telah disesuaikan dengan perpustakaan. Powel dan Connaway dalam Fatmawati (2013: 196) menyatakan bahwa untuk menilai kualitas layanan perpustakaan dari yang telah diterima pemustaka adalah dengan metode LibQUAL+™.

Dimensi LibQUAL+™ menurut Bruce Thompson, Colleen Cook dan Russel L. Thompson (dalam Fatmawati 2013: 217-225), yaitu:

1. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Service affect*). Pustakawan diharapkan mempunyai kemampuan sebagai perantara yang profesional bagi pemustakanya untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Dimensi ini meliputi: empati/kepedulian, ketanggapan, jaminan/kepastian, dan keandalan.
2. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*). Perpustakaan dianggap sebuah tempat yang memiliki kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan memanfaatkan ruang, peralatan dan perabotan, ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas, maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Dimensi ini terdiri dari: berwujud/ada bukti fisik, ruangan yang bermanfaat, berbagai makna, dan ruang belajar yang nyaman.
3. Petunjuk dan sarana akses (*Personal control*). Konsep yang pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Dimensi ini terdiri dari: kemudahan akses, kenyamanan individu pemustaka, peralatan yang modern, dan kepercayaan diri.
4. Akses informasi (*Information access*). Ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses di perpustakaan.

Dimensi ini terdiri dari: isi/ruang lingkup, dan kecepatan waktu akses.

Penelitian ini merupakan penelitian yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya mengenai LibQUAL+™ telah diteliti oleh Haryani, dengan judul “Evaluasi Kualitas Layanan Malam Hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan Metode LibQUAL+™” yang dilakukan pada tahun 2014. Tujuan penelitian Haryani adalah untuk mengukur kualitas layanan malam hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dengan menggunakan metode LibQUAL+™, dan untuk mengetahui ada dan tidaknya dimensi layanan malam hari perpustakaan yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan menggunakan metode LibQUAL+™. Metode penelitian dengan menggunakan LibQUAL+™ berdasarkan 3 dimensi pengukuran: *service affect*, *library as place*, *information access*. Hasil penelitian ini adalah kualitas layanan malam hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dinyatakan “baik” secara umum oleh pemustaka.

Perbedaan dengan penelitian ini, penelitian Haryani menggunakan metode LibQUAL+™ dengan 3 dimensi pengukuran yaitu *service affect*, *library as place*, and *information access*, adapun penelitian yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode LibQUAL+™ berdasarkan 4 dimensi pengukuran yaitu *service affect*, *library as place*, *personal control*, and *information access*. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi, pada penelitian Haryani lokasinya di Kantor Arsip dan Perpustakaan adapun pada penelitian ini lokasinya di perpustakaan khusus. Persamaannya terletak pada penggunaan metode LibQUAL+™ dan menggunakan desain penelitian kuantitatif.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif dengan metode pendekatan survei. Pada penelitian ini tidak terdapat hipotesis sebab penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Sependapat dengan Hasan, “penelitian deskriptif merupakan pengembangan konsep dan pengumpulan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis”, (Hasan, 2008: 9). Adapun menurut Arikunto “tujuan penelitian survei bukan untuk menguji hipotesis tetapi mempelajari tentang gejala yang sebanyak-banyaknya”, (Arikunto, 2002: 65).

Subjek penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah dan objek penelitian ini adalah kualitas layanan dengan metode LibQUAL+™. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas layanan di Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah empat indikator yang terdapat dalam LibQUAL+™ yang tercantum dalam Cullen Cook dan Bruce Thompson (Cook, 2001: 3), yaitu: kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, fasilitas dan suasana ruang perpustakaan, petunjuk dan sarana akses, serta akses informasi.

Populasi dalam penelitian ini diambil dari daftar kunjungan perpustakaan pada Bulan Juni 2015 – Bulan Mei 2016 yang kemudian diambil rata-rata kunjungan per bulan. Menurut Sugiono, satu orang pun dapat digunakan sebagai populasi karena satu orang itu mempunyai berbagai karakteristik, (Sugiono, 2011: 80). Pemilihan rata-rata kunjungan per bulan dipilih sebab memenuhi karakteristik dari populasi di Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah. Karakteristik dari populasi di Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah antara lain: terdiri dari pemustaka dari dalam lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah dan dari luar lingkungan Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah sehingga tidak dapat dipastikan kapan pemustaka akan berkunjung kembali ke perpustakaan sehingga dengan pengambilan populasi rata-rata per bulan berdasarkan jumlah pemustaka selama satu tahun dapat memenuhi karakteristik dari populasi sebab rata-rata per bulan dapat mewakili populasi pemustaka selama satu tahun, serta berdasarkan jumlah pengunjung per tahun dimungkinkan terdapat akumulasi kunjungan dari pemustaka yang sama (satu orang pemustaka yang sama tercatat pada buku kunjungan sejumlah kunjungannya ke perpustakaan) sehingga pemilihan populasi dengan menggunakan rata-rata per bulan berdasarkan jumlah pemustaka selama satu tahun dapat mengurangi kemungkinan terjadinya perhitungan ganda pada pemustaka. Populasi dari rata-rata per bulan selama satu tahun (dari Bulan Juni 2015-Bulan Mei 2016) diperoleh 93 orang. Sampel yang digunakan sebanyak 48 responden dengan perhitungan rumus Solvin.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 28 pertanyaan dan dokumentasi. Adapun teknik penarikan sampel pada penelitian ini adalah *accidental sampling* dengan menerapkan kriteria, yaitu:

1. Bersedia mengisi kuesioner.
2. Pernah mengunjungi Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah.
3. Pernah memanfaatkan layanan yang ada di Perpustakaan Khusus Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Tengah.

Pada penelitian ini tidak dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas sebab menggunakan contoh kuesioner yang terdapat pada buku berjudul Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+™ (dalam Fatmawati 2013: 319-327) tanpa perubahan.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance-Performance Analysis (IPA)*, Indeks Kinerja Perpustakaan, dan Indeks Kepuasan pemustaka.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 *Importance-Performance Analysis (IPA)*

IPA merupakan teknik statistik yang bercorak deskriptif. Model ini dapat digunakan dalam evaluasi kualitas layanan adalah karena dapat membantu mengetahui indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang harus diperbarui dan ditingkatkan (Fatmawati, 2013: 239). Teknik analisis dengan model IPA adalah analisis dengan indikator dalam LibQUAL+™ yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penting apa yang ditunjukkan oleh perpustakaan dalam memenuhi kepuasan pemustakanya (Fatmawati, 2013: 242). Model IPA (*Importance-Performance Analysis*) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan John C. James pada tahun 1977 yang awalnya dipergunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu industri jasa berdasarkan persepsi pelanggan. Analisis model IPA ditampilkan dalam diagram kartesius yang bersifat grafis sehingga memudahkan dalam interpretasi.

Analisis data dengan menggunakan model *Importance-Performance Analysis (IPA)* terdiri dari dua cara (Fatmawati, 2013: 249), yaitu:

1. Analisis Kesenjangan (gap), untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan perpustakaan dengan harapan pemustaka terhadap layanan yang telah diberikan.
2. Analisis Kuadran, untuk mengetahui respon pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja pustakawannya.

#### 3.1.1 Analisis Kesenjangan (gap)

1. Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani:

1. Kepedulian (*emphaty*) terdapat gap sebesar -0,6. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup kepedulian yang diberikan oleh pustakawan terhadap kebutuhan dan pertanyaan pemustaka yang diajukan pada pustakawan.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*) terdapat gap sebesar -0,1. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi.

3. Jaminan/kepastian (*Assurance*) tidak terdapat gap (0). Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan antara nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) yang menunjukkan bahwa antara kepentingan (*importance*) dengan kinerja (*performance*) telah terpenuhi. Indikator ini mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya, bebas dari keragu-raguan, serta tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.

4. Keandalan (*Reliability*) terdapat gap sebesar -0,6. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, konsisten, segera, memuaskan, dan terpercaya kepada pemustaka.

Simpulan akhir dari dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani berdasarkan analisis kesenjangan (gap) adalah terdapat gap pada indikator kepedulian (-0,6), ketanggapan (-0,1), dan keandalan (-0,6). Adapun pada indikator jaminan/kepastian tidak terdapat gap. Adanya

gap pada indikator kepedulian, ketanggapan, dan keandalan berarti tingkat kepentingan/ harapan pemustaka lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja dari perpustakaan sehingga layanan yang diberikan perpustakaan tidak memenuhi harapan pemustaka meskipun pada indikator jaminan/ kepastian tidak terdapat gap.

2. Dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan:

1. Berwujud/ ada bukti fisik (*Tangibles*) terdapat gap sebesar -0,2. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini terdiri dari fasilitas fisik dan layanan serta penampilan fisik layanan berupa cara berkomunikasi pustakawan kepada pemustaka di perpustakaan.
2. Ruang yang bermanfaat (*Utilitarian Space*) terdapat gap sebesar -0,2. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup ketersediaan ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi pemustaka.
3. Berbagai makna (*Symbol*) terdapat gap sebesar -0,6. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup fasilitas fisik dan peralatan komunikasi yang disediakan perpustakaan.
4. Tempat yang nyaman (*Refuge*) terdapat gap sebesar -0,4. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup penyediaan ruang belajar yang menumbuhkan kreativitas dan imajinasi bagi pemustaka di perpustakaan.

Simpulan akhir dari dimensi fasilitas dan sarana ruang perpustakaan berdasarkan analisis kesenjangan (gap) adalah terdapat gap

pada seluruh indikator, yaitu berwujud/ ada bukti fisik (-0,2), ruangan yang bermanfaat (-0,2), berbagai makna (-0,6), dan tempat yang nyaman (-0,4). Adanya gap pada seluruh indikator berarti seluruh indikator pada dimensi ini tingkat kepentingan/ harapan pemustaka lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja dari perpustakaan sehingga layanan yang diberikan perpustakaan tidak memenuhi harapan pemustaka.

3. Dimensi petunjuk dan sarana akses:

1. Kemudahan akses (*Ease of Navigation*) terdapat gap sebesar -0,6. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup kemampuan pemustaka dalam melakukan sendiri apa yang ingin dilakukannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
2. Kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*) terdapat gap sebesar 0,2. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka terpenuhi bahkan melebihi dari yang dibutuhkan pemustaka. Indikator ini mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan pemustaka dalam mendapatkan informasi dan kelancaran dalam mengakses informasi di perpustakaan.
3. Peralatan yang modern (*Modern Equipment*) terdapat gap sebesar -1,4. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
4. Kepercayaan diri (*Self Reliance*) terdapat gap sebesar -0,3. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup keyakinan pemustaka untuk dapat menggunakan sarana akses dan

berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.

Simpulan akhir dari dimensi petunjuk dan sarana akses berdasarkan analisis kesenjangan (gap) adalah terdapat gap pada seluruh indikator, yaitu kemudahan akses (-0,6), peralatan yang modern (-1,4), dan kepercayaan diri (-0,3). Adapun pada indikator kenyamanan individu pemustaka terdapat gap (0,2) yang menyatakan tingkat kinerja perpustakaan yang diberikan melebihi tingkat kepentingan/ harapan pemustaka. Adanya gap pada indikator kemudahan akses, peralatan yang modern, dan kepercayaan diri berarti bahwa tingkat kepentingan/ harapan pemustaka lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja dari perpustakaan sehingga layanan yang diberikan perpustakaan tidak memenuhi harapan pemustaka.

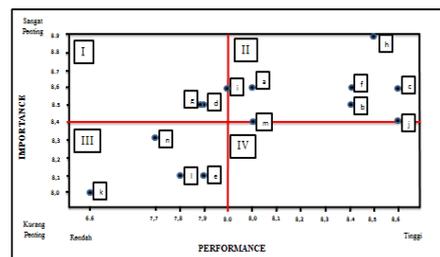
#### 4. Dimensi akses informasi:

1. Isi/ ruang lingkup (*Content/Scope*) terdapat gap sebesar -0,3. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup meliputi ketersediaan koleksi yang memadai dan tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan.
2. Kecepatan waktu akses (*Timeliness*) terdapat gap sebesar -0,6. Dapat disimpulkan nilai rata-rata tingkat kepentingan (*mean importance*) lebih tinggi dibanding nilai rata-rata tingkat kinerja (*mean performance*) sehingga kepentingan (*importance*) pemustaka tidak terpenuhi. Indikator ini mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat bagi pemustaka.

Simpulan akhir dari dimensi akses informasi berdasarkan analisis kesenjangan (gap) adalah terdapat gap pada seluruh indikator, yaitu isi/ ruang lingkup (-0,3), dan kecepatan waktu akses (-0,6). Adanya gap pada seluruh indikator isi/ ruang lingkup dan kecepatan waktu akses berarti tingkat kepentingan/ harapan pemustaka lebih tinggi dibandingkan tingkat kinerja dari perpustakaan sehingga layanan yang diberikan perpustakaan tidak memenuhi harapan pemustaka.

### 3.1.2 Analisis Kuadran

Diagram hasil *Importance-Performance Analysis* merupakan pemetaan yang diperoleh dari nilai rata-rata untuk tingkat kinerja (*mean performance*) yang dilambangkan sebagai X dan nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan (*mean importance*) yang dilambangkan dengan Y. Nilai rata-rata tersebut berdasarkan pada jawaban kuesioner yang telah diberikan skor. Pada diagram hasil *Importance-Performance Analysis* terdapat garis potong yang berfungsi untuk membagi diagram menjadi empat daerah kuadran.



**Gambar 1.** Diagram hasil *Importance-Performance Analysis* (Wiraningtyas, 2016: 71)

Hasil analisis kuadran sebagai berikut:

1. Indikator yang terdapat pada dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*) terletak pada:
  - a. Indikator kepedulian terletak pada kuadran II (pertahankan prestasi), artinya tingkat kinerja perpustakaan dan pustakawan sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka. Pihak perpustakaan harus menjaga kinerja layanan pada indikator ini agar dapat mempertahankan prestasi yang telah diperoleh.
  - b. Indikator ketanggapan terletak pada kuadran II (pertahankan prestasi), artinya tingkat kinerja perpustakaan dan pustakawan sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka. Pihak perpustakaan harus menjaga kinerja layanan pada indikator ini agar dapat mempertahankan prestasi yang telah diperoleh.
  - c. Indikator jaminan/kepastian terletak pada kuadran II (pertahankan prestasi), artinya tingkat kinerja perpustakaan dan pustakawan sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka. Pihak perpustakaan harus menjaga kinerja layanan pada indikator ini agar dapat

mempertahankan prestasi yang telah diperoleh.

- d. Indikator keandalan terletak pada kuadran I (prioritaskan di sini), artinya indikator ini menjadi prioritas pihak perpustakaan untuk ditingkatkan sebab kinerjanya harus segera diperbaiki karena tidak mencapai tingkat kepentingan menurut apa yang diharapkan pemustaka.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan pada dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani terbagi dalam dua kuadran, yaitu kuadran I (prioritaskan di sini) untuk indikator keandalan yang artinya harus mendapat prioritas untuk melakukan peningkatan kinerja perpustakaan, dan Kuadran II (pertahankan prestasi) untuk indikator kepedulian, ketanggapan, dan jaminan/ kepastian artinya tingkat kinerja perpustakaan dan pustakawan sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka sehingga prestasi tersebut harus dipertahankan.

2. Indikator yang terdapat pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) terletak pada:

- e. Indikator berwujud/ada bukti fisik terletak pada kuadran III (prioritas rendah), artinya indikator ini memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah/tidak terlalu bagus dan tidak dianggap terlalu penting oleh pemustaka sehingga indikator ini tidak perlu mendapatkan perhatian yang berlebihan.
- f. Indikator ruangan yang bermanfaat terletak pada kuadran II (pertahankan prestasi), artinya tingkat kinerja perpustakaan dan pustakawan sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka. Pihak perpustakaan harus menjaga kinerja layanan pada indikator ini agar dapat mempertahankan prestasi yang telah diperoleh.
- g. Indikator berbagai makna terletak pada kuadran I (prioritaskan di sini), artinya indikator ini menjadi prioritas pihak perpustakaan untuk ditingkatkan sebab kinerjanya harus segera diperbaiki karena tidak mencapai tingkat kepentingan menurut apa yang diharapkan pemustaka.
- h. Indikator tempat yang nyaman terletak pada kuadran II (pertahankan prestasi), artinya tingkat kinerja perpustakaan dan pustakawan sudah

mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka. Pihak perpustakaan harus menjaga kinerja layanan pada indikator ini agar dapat mempertahankan prestasi yang telah diperoleh.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan terbagi dalam tiga kuadran, yaitu kuadran I (prioritaskan di sini) untuk indikator berbagai makna artinya harus mendapat prioritas untuk melakukan peningkatan kinerja perpustakaan, Kuadran II (pertahankan prestasi) untuk indikator ruangan yang bermanfaat dan indikator tempat yang nyaman artinya tingkat kinerja perpustakaan dan pustakawan sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka sehingga prestasi tersebut harus dipertahankan, dan kuadran III (prioritas rendah) untuk indikator berwujud/ ada bukti fisik artinya tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah/tidak terlalu bagus sehingga tidak perlu mendapatkan perhatian yang berlebihan.

3. Indikator yang terdapat pada dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control*) terletak pada:

- i. Indikator kemudahan akses terletak pada batas antara kuadran I (prioritaskan di sini) dan kuadran II (pertahankan prestasi), artinya tingkat kinerja perpustakaan telah sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka.
- j. Indikator kenyamanan individu pemustaka terletak pada batas antara kuadran II (pertahankan prestasi) dan kuadran IV (terlalu berlebih), artinya tingkat kepentingan pemustaka telah sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka.
- k. Indikator peralatan yang modern terletak pada kuadran III (prioritas rendah), artinya indikator ini memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah/tidak terlalu bagus dan tidak dianggap terlalu penting oleh pemustaka sehingga indikator ini tidak perlu mendapatkan perhatian yang berlebihan.
- l. Indikator kepercayaan diri terletak pada kuadran III (prioritas rendah), artinya indikator ini memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah/tidak terlalu bagus dan tidak dianggap terlalu penting oleh pemustaka sehingga indikator ini tidak

perlu mendapatkan perhatian yang berlebihan.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan pada dimensi petunjuk dan sarana akses terbagi dalam tiga kuadran. Kuadran III (prioritas rendah) untuk indikator peralatan yang modern dan indikator kepercayaan diri artinya tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah/tidak terlalu bagus sehingga tidak perlu mendapatkan perhatian yang berlebihan. Adapun indikator batas antara kuadran I (prioritaskan di sini) dan kuadran II (pertahankan prestasi), artinya tingkat kinerja perpustakaan telah sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka. Adapun indikator kenyamanan individu pemustaka berada pada batas kuadran II dan kuadran IV artinya tingkat kepentingan pemustaka telah sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka.

4. Indikator yang terdapat pada dimensi akses informasi (*information access*) terletak pada:

- m. Indikator isi/ruang lingkup terletak pada kuadran batas antara kuadran II (pertahankan prestasi) dan kuadran IV (terlalu berlebih), artinya tingkat kepentingan pemustaka telah sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka.
- n. Indikator kecepatan waktu akses terletak pada kuadran III (prioritas rendah), artinya indikator ini memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah/tidak terlalu bagus dan tidak dianggap terlalu penting oleh pemustaka sehingga indikator kecepatan waktu akses tidak perlu mendapatkan perhatian yang berlebihan.

Dari pembahasan di atas dapat disimpulkan pada dimensi akses informasi terbagi dalam dua kuadran, yaitu batas antara kuadran II (pertahankan prestasi) dan kuadran IV (terlalu berlebih) untuk indikator isi/ ruang lingkup artinya tingkat kepentingan pemustaka telah sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka dan kuadran III (prioritas rendah) untuk indikator kecepatan waktu akses artinya tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang rendah/tidak terlalu bagus sehingga tidak perlu mendapatkan perhatian yang berlebihan.

### 3.2 Indeks Kinerja Perpustakaan

Kinerja perpustakaan adalah “gambaran atas keberhasilan ataupun kegagalan penyelenggaraan perpustakaan”,

(Sutarno, 2006: 116). Untuk mengetahui kinerja perpustakaan salah satunya dengan menggunakan indeks kinerja perpustakaan, yaitu indeks yang digunakan untuk memberikan interpretasi pada semua indikator dalam Libqual+™ terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Menurut Fatmawati (2013: 266) interpretasi tersebut antara lain:

- a. Memiliki indeks kinerja paling besar, artinya pemustaka sebagai responden menilai baik pelayanan perpustakannya.
- b. Memiliki nilai relatif rendah, artinya pemustaka sebagai responden menilai pelayanan perpustakannya kurang baik.

Hasil analisis Indeks kinerja Perpustakaan sebagai berikut:

1. Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani

Pada dimensi ini nilai indeks kinerja perpustakaan tertinggi untuk tingkat kepentingan adalah 42 (pertanyaan nomor 1,3, dan 5) dan nilai indeks kinerja perpustakaan tertinggi untuk tingkat kinerja adalah 42,6 (pertanyaan nomor 5). Adapun nilai indeks kinerja perpustakaan terendah untuk tingkat kepentingan adalah 40 (pertanyaan nomor 4) dan nilai indeks kinerja perpustakaan terendah untuk tingkat kinerja adalah 36,8 (pertanyaan nomor 2 dan 7). Berdasarkan nilai indeks kinerja tersebut dapat disimpulkan pada dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani kualitas layanan yang diberikan baik.

2. Dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan

Pada dimensi ini nilai indeks kinerja perpustakaan tertinggi untuk tingkat kepentingan adalah 43,6 (pertanyaan nomor 16) dan nilai indeks kinerja perpustakaan tertinggi untuk tingkat kinerja adalah 42 (pertanyaan nomor 16). Adapun nilai indeks kinerja perpustakaan terendah untuk tingkat kepentingan adalah 39 (pertanyaan nomor 9) dan nilai indeks kinerja perpustakaan terendah untuk tingkat kinerja adalah 37,6 (pertanyaan nomor 9 dan 14). Berdasarkan nilai indeks kinerja tersebut dapat disimpulkan pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan kualitas layanan yang diberikan baik.

3. Dimensi petunjuk dan sarana akses

Pada dimensi ini nilai indeks kinerja perpustakaan tertinggi untuk tingkat kepentingan adalah 42 (pertanyaan nomor 17) dan nilai indeks kinerja perpustakaan tertinggi untuk tingkat kinerja adalah 42,6 (pertanyaan nomor 19).

Adapun nilai indeks kinerja perpustakaan terendah untuk tingkat kepentingan adalah 35,6 (pertanyaan nomor 22) dan nilai indeks kinerja perpustakaan terendah untuk tingkat kinerja adalah 26 (pertanyaan nomor 22). Berdasarkan nilai indeks kinerja tersebut dapat disimpulkan pada dimensi petunjuk dan sarana akses kualitas layanan yang diberikan baik, kecuali untuk pertanyaan nomor 22 “Adanya peralatan (berupa aplikasi/software) sebagai alat bantu pencarian koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah”, kualitas layanan yang diberikan tidak baik sebab mendapatkan nilai terendah untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

#### 4. Dimensi akses informasi

Pada dimensi ini nilai indeks kinerja perpustakaan tertinggi untuk tingkat kepentingan adalah 41,4 (pertanyaan nomor 25) dan nilai indeks kinerja perpustakaan tertinggi untuk tingkat kinerja adalah 40 (pertanyaan nomor 26). Adapun nilai indeks kinerja perpustakaan terendah untuk tingkat kepentingan adalah 39,6 (pertanyaan nomor 28) dan nilai indeks kinerja perpustakaan terendah untuk tingkat kinerja adalah 36,8 (pertanyaan nomor 28). Berdasarkan nilai indeks kinerja tersebut dapat disimpulkan pada dimensi akses informasi kualitas layanan yang diberikan baik.

Berdasarkan analisis di atas dapat disimpulkan secara keseluruhan bahwa nilai indeks tertinggi untuk tingkat kepentingan adalah 43,6 dan nilai indeks tertinggi untuk tingkat kinerja adalah 42,6. Adapun nilai indeks terendah untuk tingkat kepentingan adalah 35,6 dan nilai indeks terendah untuk tingkat kinerja adalah 26. Nilai indeks kinerja tinggi dapat disimpulkan bahwa pemustaka menilai kualitas layanan di perpustakaan baik adapun nilai indeks kinerja rendah dapat disimpulkan bahwa pemustaka menilai kualitas layanan di perpustakaan tidak baik. Secara keseluruhan kualitas layanan baik kecuali untuk pertanyaan nomor 22 “adanya peralatan (berupa aplikasi/software) sebagai alat bantu pencarian koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah”, yang memiliki nilai indeks kinerja terendah untuk tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

### 3.3 Indeks Kepuasan Pemustaka

Indeks kepuasan pemustaka (IKP) adalah analisis yang digunakan untuk membandingkan tingkat kepuasan pemustaka dan melihat perkembangan tingkat kepuasan

pemustaka dari layanan perpustakaan (Fatmawati, 2013: 268-269), sehingga kualitas layanan perpustakaan dapat dinilai dari kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Penilaian Indeks Kepuasan pemustaka (IKP) didasarkan pada:

**Tabel 1.** Nilai Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) (Fatmawati, 2013: 275)

Nilai IKP	Keterangan
$IKP \leq 50\%$	Kurang Puas
$51\% \geq IKP \geq 79\%$	Puas
$80\% \geq IKP \leq 100\%$	Sangat Puas

Hasil analisis Indeks Kepuasan Pemustaka ini diperoleh dari hasil analisis dari masing-masing butir pertanyaan pada masing-masing dimensi, hasil analisis sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) untuk dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, sebagai berikut:

$$IKP = \frac{(210) + (184) + (206) + (198) + (213) + (200) + (184) + (197):8}{5 \times 48} \times 100\%$$

$$IKP = \frac{1592 : 8}{240} \times 100\% = \frac{199}{240} \times 100\% = 82,92\%$$

Nilai Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani sebesar 82,92% termasuk dalam kategori sangat puas.

2. Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) untuk dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan sebagai berikut:

$$IKP = \frac{(188) + (192) + (191) + (200) + (191) + (186) + (198) + (210):8}{5 \times 48} \times 100\%$$

$$IKP = \frac{1556 : 8}{240} \times 100\% = \frac{194,5}{240} \times 100\% = 81,04\%$$

Nilai Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan sebesar 81,04% termasuk dalam kategori sangat puas.

3. Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) untuk dimensi Petunjuk dan sarana akses, sebagai berikut:

$$IKP = \frac{(192) + (191) + (213) + (198) + (184) + (130) + (184) + (188):8}{5 \times 48} \times 100\%$$

$$IKP = \frac{1480 : 8}{240} \times 100\% = \frac{185}{240} \times 100\% = 77,08\%$$

Nilai Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) dimensi petunjuk dan sarana akses sebesar 77,08% termasuk dalam kategori puas.

4. Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) untuk dimensi akses informasi sebagai berikut:

$$IKP = \frac{(188) + (200) + (187) + (184):4}{5 \times 48} \times 100\%$$

$$IKP = \frac{759:4}{240} \times 100\% = \frac{189,75}{240} \times 100\% = 79,06\%$$

Nilai Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) dimensi akses informasi sebesar 79,06 % termasuk dalam kategori puas.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan pengolahan data dan analisis data, dapat diambil simpulan sebagai berikut:

Kualitas layanan pada dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani berdasarkan analisis IPA masih terdapat kesenjangan dan untuk indikator keandalan perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan; berdasarkan indeks kinerja perpustakaan nilai tertinggi sebesar 42,6 (baik); berdasarkan indeks kepuasan pemustaka sebesar 82,92% (sangat puas), pada dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan berdasarkan analisis IPA masih terdapat kesenjangan dan pada indikator berbagai makna perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan; berdasarkan indeks kinerja perpustakaan nilai tertinggi sebesar 43,6 (baik); berdasarkan indeks kepuasan pemustaka sebesar 81,04% (sangat puas), pada dimensi petunjuk dan sarana akses berdasarkan analisis IPA masih terdapat kesenjangan dan untuk indikator peralatan yang modern dan kepercayaan diri tidak perlu mendapat perhatian yang berlebih; berdasarkan indeks kinerja perpustakaan nilai tertinggi sebesar 42,6 (baik); berdasarkan indeks kepuasan pemustaka sebesar 77,08% (puas), pada dimensi akses informasi berdasarkan analisis IPA masih terdapat kesenjangan dan untuk indikator kecepatan waktu tidak perlu mendapat perhatian yang berlebih; berdasarkan indeks kinerja perpustakaan nilai tertinggi sebesar 41,4 (baik); berdasarkan indeks kepuasan pemustaka sebesar 79,06% (puas).

#### 5. Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Cook, Collen dan Bruce Thompson. 2001. "Scaling for the LibQUAL+™ Instrument: A Comparison of Desire, Perceived and Minimum Expectation Responses versus Perceived Only".

Sumber

<[www.libqual.org/documents/admin/Scalingfor.pdf](http://www.libqual.org/documents/admin/Scalingfor.pdf)>. Diakses [24 Mei 2016].

- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*. Jakarta: Sagung Seto.
- Haryani. 2014. "Evaluasi Kualitas Layanan malam hari di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kota Yogyakarta dengan metode LibQUAL+™". Skripsi Sarjana Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal. 2008. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Martilla, John A. dan John C. James. 1977. "Importance-Performance Analysis : An easily-applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs". *Journal of Marketing*.  
Sumber  
<<http://www.jstor.org/stable/1250495>>. Diunduh [29 Juli 2016].
- Parasuraman, A., dkk. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing* Vol. 64, No. 1 Spring 1988. Sumber  
<[https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)>. Diakses [5 April 2016].
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sumekar, Sri dkk. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan (SNP): bidang perpustakaan umum dan khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Edisi Revisi. Jakarta: Sagung Seto.