

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DENGAN METODE LIBQUAL+™

(Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang)

Okta Nur Amalia <sup>\*</sup>), Lydia Christiani

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

## Abstrak

Penelitian ini membahas tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan dengan metode LibQUAL+™ di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang (Politeknik Kemenkes Semarang). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei jenis data kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Kemenkes Semarang yang masih aktif per Desember 2019 berjumlah 4.584 orang. Dari populasi tersebut ditentukan jumlah sampel berdasarkan rumus tabel *Issac and Michael* dan diperoleh sampel berjumlah 255 orang. Teknik analisis data menggunakan metode LibQUAL+™. Terdiri dari tiga aspek yang dijadikan indikator pengukuran, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan aspek *Affect of Service*, pemustaka cukup puas *Adequacy Gap* (AG) dengan skor positif dan perpustakaan dinilai baik *Superiority Gap* (SG) dengan skor negatif. Berdasarkan aspek *Information Control*, pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Berdasarkan aspek *Library as Place* pemustaka tidak cukup puas AG dengan skor negatif dan perpustakaan dinilai baik SG dengan skor negatif. Kualitas pelayanan dari tiga aspek LibQUAL+™ di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Semarang menunjukkan SG bernilai negatif. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik berada dalam batas *zone tolerance*.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Analisis Kepuasan, Metode LibQUAL+™

## Abstract

This research discusses the analysis of respondents satisfaction level on service quality with the LibQUAL + ™ method at the Politeknik Kemenkes Semarang. The aim of this research was to measure the level of user satisfaction with the quality of library services in Politeknik Kemenkes Semarang. The method in this research is a survey method, the type of quantitative data. The population of this research were all students of the Politeknik Kemenkes Semarang that are still active by December 2019, totally 4.584 members. This research used the *Issac and Michael* table formula to determined samples as much as 225 respondents. Data analysis techniques using the LibQUAL + ™ method consists of three aspects that are used as indicators of measurement, namely the *Affect of Service*, *Information Control*, and *Library as Place*. The results of this research indicate that the quality of service based on aspects of the *Affect of Service*, respondents were quite satisfied with *Adequacy Gap* (AG) with a positive score. Then, the library's rate is good by *Superiority Gap* (SG) with a negative score. Based on the aspects of *Information Control*, respondents are not satisfied (AG) with a negative score and the library's rate as a SG with a negative score. Based on the aspect of *Library as Place*, the respondents were not satisfied AG with a negative score and the library rated good as the SG with a negative score. The quality of service from the three aspects of LibQUAL + ™ in Politeknik Kemenkes Semarang library shows that SG has a negative value. It means that service quality is considered good within the zone tolerance limit.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction Analysis, LibQUAL + ™ Method

---

Penulis Korespondensi  
E-mail: oktanuramalia@gmail.com

## 1. Pendahuluan

Kepuasan pemustaka dapat dilihat dari respon pemustaka terhadap pelayanan yang diselenggarakan pada suatu perpustakaan. Sebab kepuasan pemustaka terdapat dari hubungan harapan pengunjung dengan kinerja yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Menurut Gerson (2002) dalam buku mengukur kepuasan pemustaka: menggunakan metode LibQUAL+™, “kepuasan pelanggan terjadi apabila sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, biasanya pelanggan merasa puas. Pemustaka yang puas akan pelayanan di perpustakaan akan membagi pengalaman mereka kepada orang lain. Setiap pelayanan perpustakaan akan berdampak pada kemauan dari pengunjung perpustakaan untuk mendatangi perpustakaan tersebut.

Apabila pengunjung perpustakaan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diterima, maka mereka pasti akan kembali untuk menggunakan perpustakaan sebagai media untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka, bahkan pemustaka yang puas terhadap pelayanan perpustakaan dapat memberikan rekomendasi positif untuk mengajak orang-orang lain di lingkungannya untuk turut memanfaatkan jasa perpustakaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka sangat bergantung dari kualitas layanan dari suatu perpustakaan.

Kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Sebagai pondasi dan pegangan untuk pengembangan perpustakaan dengan Undang-undang No 43 tahun 2007 tentang ditetapkannya Standar Nasional Perpustakaan. Kepuasan pemustaka adalah inti akhir dari serangkaian usaha tersebut. Perpustakaan dituntut agar dapat pelayanan yang maksimal demi kepuasan pemustaka. Persepsi pemustaka terhadap perpustakaan apabila melebihi dari harapannya maka kepuasan pemustaka akan tercapai. Apabila perpustakaan ingin mencapai kepuasan pemustaka maka perpustakaan harus menjalin hubungan yang baik dengan pemustaka, dan memberikan pelayanan produk yang baik serta bermutu kepada pemustaka.

Menurut Dewi Puspitasari (2006: 1) Kualitas sebuah perguruan tinggi bisa dilihat dari perpustakaan. Apabila perpustakaan tersebut dikelola sesuai prosedur yang benar, dan menjadikan para civitas akademika sangat bergantung kepada perpustakaan tersebut sebagai sumber referensi belajar atau bahan pembelajaran, dapat dipastikan perguruan

tinggi tersebut berpengetahuan dan berwawasan luas. Arti kualitas yaitu bermakna tingkat mutu yang baik maupun yang buruk. Kualitas sudah menjadi standar ukuran dalam menilai sesuatu seperti layanan perpustakaan. Kualitas di perpustakaan bisa menekankan pada beberapa aspek seperti efektivitas, efisiensi dan sistem manajemen layanan. Dalam buletin perpustakaan Bung Karno (2011: 27) dikatakan bahwa tuntutan standar kualitas layanan perpustakaan harus memiliki kesamaan. Tidak peduli perpustakaan tersebut berada di sebuah negara maju atau pada negara berkembang.

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan metode baku yang sudah diakui oleh *Association of Research Libraries* (ARL) yaitu dengan menggunakan metode *Library Quality* (LibQUAL+™). LibQUAL+™ adalah metode survei yang dikembangkan oleh pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University (TAMU) pada tahun 1999. Metode ini dianggap paling mutakhir. Kuesioner dalam metode LibQUAL+™ tidak perlu diuji validitas dan reliabilitasnya karena metode ini sudah dibakukan dan telah dipatenkan, artinya sebelum mendapatkan pengakuan paten metode ini sudah dinyatakan teruji validitas dan reliabilitasnya.

Mengukur kualitas layanan di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang dengan salah satu metode yang dapat digunakan yaitu LibQUAL+™ (*Library Quality*) bertujuan untuk mengetahui keinginan pemustaka tentang layanan yang diinginkan oleh pemustaka. Penilaian yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan akan di berikan sesuai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan, apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik maka pemustaka akan memberikan nilai baik dan pemustaka menilai perpustakaan buruk apabila kualitas layanan yang diberikan buruk.

Apakah kualitas pelayanan tersebut baik atau buruk, dan metode LibQUAL+™ bisa digunakan untuk melihat tingkat kepuasan pemustaka terhadap performa di perpustakaan. Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang sebagai pusat informasi dalam menunjang kegiatan pendidikan dan pembelajaran sangat mendukung kemajuan pendidikan dengan menyediakan sumber informasi yang beragam, mulai dari koleksi informasi cetak maupun non cetak. Di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang ada banyak pelayanan yang tersedia, contohnya seperti layanan peminjaman koleksi, layanan referensi, layanan

kepenerbitan ISBN, layanan fasilitas cek kesehatan dan lain-lain. Dengan banyaknya fasilitas yang tersedia, seyogyanya perpustakaan melakukan evaluasi dengan menggunakan metode LibQUAL+™ kepada pemustaka. Sebab pemustaka adalah yang merasakan dampak dari kualitas layanan perpustakaan tersebut.

Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang belum pernah menganalisis tingkat kepuasan pemustaka dengan menggunakan Metode LibQUAL+™. Hal tersebut mengakibatkan pustakawan tidak mengetahui apakah pelayanan yang tersedia di perpustakaan tersebut sudah memuaskan pemustaka atau belum.

Berdasarkan permasalahan di atas, peneliti memutuskan untuk meneliti dan mengkaji hasil penelitian tersebut kedalam judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Metode LibQUAL+™ (Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kementrian Kesehatan Semarang)”.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Asep Saepul Hamdi (2014: 5) penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Maksimalis desain penelitian ini dilakukan dengan percobaan terkontrol, angka, dan diolah dengan statistika. Penelitian kuantitatif digunakan sebagai metode yang dapat mengkaji ilmu-ilmu alam, dan sebuah tujuan yang akan dicapai berdasarkan informasi dan penjelasan akurat yang diperoleh melalui proses uji eksperimen (Thohir, 2013). Oleh karena itu peneliti memilih metode kuantitatif karena pengukuran dengan LibQUAL+™ disebarkan menggunakan kuesioner dan kemudian diolah dengan perhitungan statistika sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat.

Menurut Suharsimi Arikunto (2002: 108) populasi adalah subjek yang ada dalam penelitian secara keseluruhan. Dalam penelitian ini populasinya adalah anggota atau pengguna perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Informan yang ditentukan dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang diambil berdasarkan dengan kriteria khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang berkaitan dalam

penelitian ini khususnya pemustaka yang tergabung secara aktif sebagai anggota Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Cara penyebaran kuesioner kepada responden yaitu dengan menghubungi nomor-nomor pemustaka yang terdaftar di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Kuesioner yang disebarkan menggunakan Google Formulir yang dapat diakses menggunakan link sehingga memudahkan responden untuk mengisi pertanyaan yang diajukan. Setelah melakukan pengisian kuesioner, responden diminta untuk mengkonfirmasi telah selesai melakukan pengisian kuesioner kepada peneliti.

Uji validitas adalah suatu pengujian yang digunakan untuk menjelaskan seberapa jauh alat ukur tersebut mengukur apa yang akan diukur. Valid artinya suatu alat ukur yang mengetahui sejauh mana kecermatan dan ketepatan alat ukur tersebut saat melakukan pengukuran secara fungsinya. Kuesioner yang baik syaratnya adalah harus valid. Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total.

Perumusan hipotesis, Sugiyono (2013),

$H_0$  : Hasil pengukuran tidak valid

$H_1$  : Hasil pengukuran valid

Statistik uji :

$$r = \frac{n \left( \sum_{i=1}^n X_i Y_i \right) - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right) \left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)}{\sqrt{\left[ n \sum_{i=1}^n X_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n X_i \right)^2 \right] \left[ n \sum_{i=1}^n Y_i^2 - \left( \sum_{i=1}^n Y_i \right)^2 \right]}}$$

Keterangan :

- r : Koefisien korelasi produk momen
- X : Skor tiap item pertanyaan / variabel
- Y : Skor total dari seluruh item pertanyaan
- n : Jumlah responden

Daerah kritis : Suatu pertanyaan dikatakan valid jika tolak  $H_0$  pada  $t_{hitung} > t_{n-2}$ . untuk 2 arah.

Reliabilitas artinya dapat memiliki sifat konsisten stabil, dapat diandalkan dan dipercaya. Reliabilitas memiliki konsep suatu hasil penguran yang dipercaya terhadap subjek, artinya subjek yang akan diukur akan memperoleh hasil yang sama ketika melakukan berkali-kali pengukuran,

Untuk mengukur uji reliabilitas digunakan rumus *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2013: 248).

Rumus :

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{b=1}^k \sigma_b^2}{\sigma_{tot}^2} \right)$$

Keterangan:

- r : Koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha
- k : Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$  : Jumlah varians butir
- $\sigma_t^2$  : Varians total

Nilai Koefisien <i>Alpha Cronbach</i>	Kriteria
0,00 – 0,20	Kurang reliabel
0,21 – 0,40	Agak reliabel
0,41 – 0,60	Cukup reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat reliabel

Sumber: Juliansyah Noor (2012: 165)

Menurut Sarwono (dalam Rahayuningsih, 2015) Suatu butir pertanyaan dikatakan reliabel jika mempunyai nilai sebesar 0,8 atau lebih. Apabila butir pertanyaan tidak memenuhi persyaratan, maka setiap pertanyaan tidak mempunyai validitas dan reabilitas sehingga tidak diperbolehkan digunakan dalam kuesioner yang akan di gunakan untuk mengambil data.

Menurut Moh Pabundu Tika (2005: 63-75) sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan pengolahan data terlebih dahulu. Pengolahan data dalam penelitian ini memiliki beberapa tahapan yaitu Editing, coding, tabulasi.

1. Editing atau pemeriksaan adalah cara pengecekan kembali data penelitian yang sudah dikumpulkan kemudian dinilai apakah data tersebut sudah benar untuk kemudian ditindaklanjuti. Ketika melakukan editing, hal yang perlu dicermati adalah pengisian kuesioner yang sudah lengkap, tulisan yang terbaca dengan jelas, dan jawaban yang sesuai.
2. Coding atau pemberian kode adalah jawaban yang diajukan kepada responden dan sudah diklasifikasikan sesuai aspeknya. Dalam tahap coding akan dilakukan penilaian skor pada jawaban yang sudah di isi oleh responden sehingga lebih memudahkan ketika melakukan pengolahan data dengan berbentuk huruf, angka maupun bilangan.

3. Tabulasi adalah tahapan data-data disusun berbentuk tabel untuk memudahkan ketika data dianalisis sesuai tujuan dari penelitian. Tabulasi digunakan untuk membuat statistik deskriptif dari karakteristik responden dan menghitung serta menyusun data kuesioner yang terdiri dari rekapitulasi persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal pemustaka.

Analisis data kuesioner dilakukan dalam 2 tahap yaitu analisis kepuasan pemustaka secara umum, analisis kepuasan pemustaka berdasarkan dimensi dalam LibQUAL+™. Analisa data dilakukan apabila hasil data penelitian sudah peneliti kumpulkan dengan menggunakan beragam teknik pengumpulan data. Penelitian ini memperoleh data berdasarkan data observasi secara langsung di lapangan dan data responden yang telah diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Selanjutnya data yang telah diolah dan dianalisis menggunakan statistik dapat disajikan dalam sebuah format tabel yang bertujuan untuk menjawab hipotesis dalam penelitian ini.

Untuk menarik kesimpulan dilakukan analisis data dengan cara sebagai berikut:

### 1. Pengujian Kuesioner

Pada penelitian ini data diperoleh melalui survei dengan menggunakan instrumen kuesioner, maka sebelum digunakan untuk pengumpulan data penelitian sebanyak 255 responden, perlu dilakukan pengecekan terlebih dahulu melalui survei pendahuluan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner bisa dipahami responden, selain itu untuk melakukan pemeriksaan tentang kevalidan dan juga kereliabelan kuesioner dalam mengukur apa yang dikehendaki pada pertanyaan – pertanyaan. Pada penelitian ini survei pendahuluan dilakukan pada 30 responden. Jika hasil pemeriksaan kevalidan dan kereliabelan kuesioner pada survei pendahuluan sudah terpenuhi, maka selanjutnya kuesioner dapat dibagikan kepada responden dan dilakukan pemeriksaan kevalidan dan kereliabelan kuesioner pada 255 responden.

Uji validitas kuesioner dilakukan per butir pertanyaan untuk setiap skor persepsi, harapan minimum dan harapan ideal dengan cara mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan per dimensi dalam LibQUAL+™ untuk setiap skor persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

### 2. Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan pengujian terhadap kuesioner, maka dilakukan pengujian hipotesis perbedaan dua

rata-rata data berpasangan. Uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk melihat perbedaan total skor rata-rata antara persepsi dengan harapan minimum dan persepsi dengan harapan ideal pada dimensi Affect of Service (Kinerja Pustakawan), Information Control (Ketersediaan Informasi dan Akses Informasi) dan Library as Place (Sarana dan Prasarana). Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan Teknik Mean Difference dengan alat bantu SPSS for windows versi 20.

### 3. Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+™ yang dilakukan dalam 2 tahap, yaitu meliputi:

#### a. Secara umum

Analisis kepuasan pemustaka secara umum meliputi skor rata-rata persepsi, harapan minimum dan ideal secara keseluruhan yang kemudian dilanjutkan dengan menghitung skor AG yang didapat dari selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum dan skor SG didapat dari selisih antara skor persepsi dengan skor harapan ideal.

#### b. Berdasarkan Dimensi

Analisis kepuasan pemustaka berdasarkan dimensi dalam LibQUAL+™, yaitu Affect of Service (Kinerja Pustakawan), Information Control (Ketersediaan Informasi dan Akses Informasi) dan Library as Place (Sarana dan Prasarana) meliputi rata-rata dari skor persepsi, harapan minimum, harapan ideal, AG dan SG per dimensi serta rata-rata dari skor persepsi, harapan minimum, harapan ideal, AG dan SG per butir pertanyaan dalam setiap dimensi tersebut.

## 3. Hasil Pembahasan

### 1. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. identitas responden dibagi menjadi tiga bagian, yaitu berdasarkan tingkat usia, berdasarkan jenis kelamin dan berdasarkan tahun angkatan. Responden berdasarkan tingkat usia terbanyak didominasi dengan rentan usia 21-30 tahun yaitu sebanyak 178 responden, kemudian di ikuti rentan usia terbanyak kedua dengan rata-rata usia 18-20 tahun sebanyak 52 responden, dan tingkatan usia yang di atas 31 tahun hanya berjumlah 21 responden saja. Responden berdasarkan jenis kelamin yaitu responden terbanyak adalah yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 211 orang atau 82,75 %, sedangkan responden laki-laki

lebih sedikit yaitu sejumlah 44 orang atau 17,25 %. Identitas responden berdasarkan tahun angkatan yaitu untuk angkatan 2019 dan 2018 menjadi rata-rata responden terbanyak yang berjumlah 160, kemudian di ikuti tahun Angkatan 2016, 2017 dan 2015, sedangkan Angkatan tahun 2013 dan 2014 memiliki jumlah responden yang sedikit yaitu hanya 7 responden saja.

### 2. Uji Kualitas Data

#### a. Uji Validitas

Peneliti melakukan uji validitas dengan menggunakan program SPSS sehingga akan mendapatkan kesahihan perhitungan kuesioner. Uji validitas terdiri dari 30 responden dengan  $r_{tabel}$  0,361. Untuk mengetahui  $r_{tabel}$  maka dilakukan dengan menentukan DF atau *degrees of freedom*. Rumus perhitungan df sebagai berikut:

$$df = n - 2$$

$$n: \text{jumlah responden} = 30$$

$$df = 30 - 2 = 28$$

Peneliti melakukan uji validitas untuk mengetahui persepsi, harapan minimum dan harapan ideal yang terdiri dari tiga aspek yaitu: uji validitas kuesioner kinerja pustakawan, uji validitas kuesioner ketersediaan informasi dan akses informasi, dan uji validitas kuesioner sarana dan prasarana.

#### b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur tingkat kestabilan suatu alat pengukuran dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan agar peneliti mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner yang di sebar ke responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu kejadian. Peneliti melakukan uji realibilitas dengan mengkaji persepsi, harapan minimum dan harapan ideal terhadap tiga aspek yaitu: kinerja pustakawan, ketersediaan informasi dan akses informasi, dan sarana prasarana.

### 3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan, baik harapan minimum (HM) ataupun harapan ideal (HI). Kesenjangan yang dimaksud dalam artian apakah ada perbedaan antara persepsi responden dengan harapan minimum dan harapan ideal responden dalam kepuasan pelayanan di perpustakaan.

#### 4. Kepuasan Pemustaka Secara Umum

Pada skor persepsi lebih kecil dari harapan minimum dan harapan ideal, sehingga dapat disimpulkan skor persepsi belum memenuhi harapan minimum maupun harapan ideal. Hal tersebut menandakan bahwa pandangan yang responden rasakan dan dapatkan selama ini sebagai pemustaka terhadap kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang belum memenuhi harapan tingkat minimum dan harapan tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pemustaka.

Jika dilihat dari skor AG, yaitu selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menunjukkan skor negatif yaitu sebesar -0,08. Hal ini menunjukkan bahwa apabila skor AG bernilai negatif, artinya layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka minimum, yang artinya pemustaka merasakan belum cukup puas dengan jasa dan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang.

Jika dilihat dari skor SG, yaitu selisih antara skor persepsi dengan skor harapan ideal menunjukkan skor negatif yaitu sebesar -0,32. Hal ini menunjukkan bahwa apabila skor SG bernilai negatif, artinya kualitas pelayanan yang di berikan oleh petugas perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang kepada pemustaka dinilai baik, berada dalam batas toleransi, dimana kualitas layanan dapat diterima pemustaka. Hasil penilaian pemustaka tersebut menjadi bukti bahwa perpustakaan Politeknik Kementerian Semarang memiliki fokus perhatian terhadap pengembangan kualitas pelayanan perpustakaan selanjutnya.

#### 5. Kepuasan Perpustakaan Berdasarkan Dimensi LibQual+TM

Skor persepsi dari setiap dimensi, maka persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan memiliki skor tertinggi, dilanjutkan sarana dan prasarana serta ketersediaan informasi dan akses informasi. Berdasarkan data tersebut disimpulkan bahwa pandangan pemustaka baik yang diketahui maupun dirasakan secara langsung yang paling baik adalah pada dimensi kinerja pustakawan, dilanjutkan pada dimensi sarana dan prasarana serta ketersediaan informasi dan akses informasi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat pemustaka yang rata-rata mengatakan sangat puas dengan hasil kinerja pustakawan perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang saat memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Sementara itu, jika dilihat dari skor harapan minimum dan harapan ideal terlihat bahwa kinerja

pustakawan memiliki skor tertinggi, dilanjutkan sarana dan prasarana serta ketersediaan informasi dan akses informasi. Kinerja pustakawan yang selalu ditingkatkan oleh perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang terlihat sudah memberikan pandangan kepada pemustaka terhadap dimensi tersebut baik. Pustakawan perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang juga mempunyai aturan-aturan dalam berperilaku baik terhadap pemustaka guna meningkatkan kinerja pustakawan dalam melaksanakan tugas pelayanan terhadap pemustaka.

Kepuasan pemustaka di perpustakaan berdasarkan kesenjangan antara persepsi, harapan minimum dan harapan ideal dari ketiga dimensi terlihat bahwa skor AG pada kualitas dimensi ketersediaan informasi dan akses informasi serta sarana dan prasarana menunjukkan nilai negatif, artinya pemustaka belum puas terhadap layanan yang diterimanya. Sehingga bisa disimpulkan bahwa layanan yang diberikan pada dimensi tersebut dibawah nilai minimum. Skor AG yang paling tinggi adalah pada dimensi kinerja pustakawan, selanjutnya dimensi sarana dan prasarana serta ketersediaan informasi dan akses informasi. Berdasarkan hasil tersebut bahwa kualitas pada dimensi kinerja pustakawan paling berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka dan yang paling rendah yaitu pada kualitas dimensi ketersediaan informasi dan akses informasi.

Sementara jika dilihat dari skor SG, ketiga kualitas dimensi menghasilkan nilai negatif. Hal ini artinya ketiga kualitas dimensi dinilai baik, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum bisa diterima dan idealnya harapan. Skor SG tertinggi yaitu kinerja pustakawan, dilanjutkan sarana dan prasarana serta ketersediaan informasi dan akses informasi. Berdasarkan hasil tersebut bahwa kualitas pada dimensi kinerja pustakawan paling berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka dan yang paling rendah pada kualitas dimensi ketersediaan informasi dan akses informasi.

Dari skor AG dan SG terlihat bahwa dimensi kinerja pustakawan memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang. Kinerja pustakawan akan dinilai secara langsung oleh pemustaka ketika melakukan pelayanan karena hal tersebut yang mempertemukan langsung antara pustakawan dan pemustakanya.

#### 6. Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan

Kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan untuk skor persepsi tertinggi ada pada butir pertanyaan ke-5 dan skor terendah pada butir pertanyaan ke-3,

sehingga dapat disimpulkan bahwa pemustaka telah mengalami dan merasakan selama di perpustakaan dilayani oleh petugas dengan sopan, namun pemustaka juga mengalami dan merasakan bahwa petugas masih kurang tanggap dalam menangani keluhan pemustaka. Pada skor harapan minimum yang tertinggi yaitu pada butir pertanyaan ke-5 dan terendah pada pertanyaan ke-3. Pada skor harapan ideal yang tertinggi yaitu pada butir pertanyaan ke-5 dan terendah pada pertanyaan ke-7.

Pada skor AG terdapat 4 butir pertanyaan yang bernilai negatif yaitu pertanyaan ke- ke-1,3,4 dan 7. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pada pemahaman, ketanggapan, kecakapan, ketepatan janji oleh petugas belum memuaskan pemustaka terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Jadi, bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan tersebut masih dibawah nilai minimum. Sedangkan butir pertanyaan lainnya memiliki nilai yang positif, dimana meliputi butir pertanyaan ke-2,5,6 dan 8. Hal ini menunjukkan bahwa pertolongan, kesopanan, keramahan dan ketepatan pelayanan oleh petugas terhadap pemustaka sudah memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan yang diterimanya tersebut. Pada skor SG semua butir pertanyaan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pada semua butir pertanyaan dimensi kinerja pustakawan dinilai baik.

Secara realitas, pemustaka di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang menilai baik dengan kualitas kinerja pustakawan ketika petugas sopan saat melayani serta ramah kepada pemustaka. Sikap sopan dan ramah pustakawan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang dapat dirasakan pemustaka ketika berada langsung di perpustakaan maupun di luar perpustakaan. Sementara disisi lain, secara realitas bahwa pemustaka Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang merasa belum cukup puas terhadap kinerja pustakawan dalam menangani keluhan maupun dalam hal memahami kebutuhan yang dirasakan pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang perlu melakukan beberapa usaha agar lebih cepat tanggap dalam memahami keluhan dan memahami kebutuhan pemustaka.

#### **7. Kepuasan Pemustaka Terhadap Ketersediaan Informasi dan Akses Informasi**

Analisis secara umum berdasarkan setiap pertanyaan pada dimensi ketersediaan informasi dan akses informasi skor persepsi tertinggi ada pada butir pertanyaan ke-15 dan skor terendah pada butir pertanyaan ke-13, sehingga dapat disimpulkan pemustaka telah mengalami dan merasakan bahwa

petunjuk penggunaan fasilitas layanan yang disediakan di perpustakaan sudah jelas, namun pemustaka juga mengalami dan merasakan bahwa ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak masih belum terupdate versi yang terbaru. Pada skor harapan minimum maupun harapan ideal yang tertinggi yaitu pada butir pertanyaan ke-15 dan terendah pada pertanyaan ke-13.

Pada skor AG terlihat bahwa semua butir pertanyaan bernilai negatif, artinya kualitas pada semua butir pertanyaan dari dimensi ketersediaan informasi dan akses informasi yang artinya pemustaka belum puas terhadap layanan yang diterimanya. Jadi, bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan pada dimensi ketersediaan informasi dan akses informasi masih dibawah nilai minimum. Sementara pada skor SG semua butir pertanyaan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pada semua butir pertanyaan dimensi ketersediaan informasi dan akses informasi dinilai baik.

Secara realitas, bahwa pemustaka Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang menilai baik terhadap kualitas pelayanan dalam ketersediaan informasi dan akses informasi, yaitu kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan. Kejelasan petunjuk yang tersedia di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang dirasakan pemustaka sudah baik karena memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi di perpustakaan. Sementara disisi lain, pemustaka di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang merasa belum puas terhadap kualitas pelayanan dalam ketersediaan informasi dan akses informasi yaitu minimnya ketersediaan buku dan jurnal cetak versi terbaru. Oleh karena itu, perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang perlu melakukan beberapa usaha agar lebih up to date terhadap ketersediaan jurnal dan buku tercetak dibidang keilmuan versi yang terbaru.

#### **8. Kepuasan Pemustaka Terhadap Sarana dan Prasarana**

Kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang skor persepsi tertinggi ada pada butir pertanyaan ke-25 dan skor terendah pada butir pertanyaan ke-27, sehingga dapat disimpulkan bahwa pemustaka telah mengalami dan merasakan selama di perpustakaan petugas sudah berpenampilan dan berpakaian dengan rapi, namun pemustaka juga mengalami dan merasakan bahwa desain ruang perpustakaan belum cukup mampu menginspirasi pemustaka untuk belajar dengan lebih giat. Pada skor harapan minimum maupun harapan ideal yang tertinggi yaitu pada butir pertanyaan ke-25 dan terendah pada pertanyaan ke-27.

Pada skor AG terdapat 4 butir pertanyaan yang bernilai negatif yaitu pertanyaan ke-24,27,29 dan 30. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pada gedung dan fasilitas, desain ruang, pertumbuhan daya kreativitas dan ketenagan untuk konsentrasi belajar di perpustakaan membuat pemustaka belum puas terhadap kualitas layanan yang diterimanya tersebut. Jadi, bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan tersebut masih dibawah nilai minimum. Sedangkan butir pertanyaan lainnya memiliki nilai yang positif, dimana meliputi butir pertanyaan ke-25,26,28 dan 31. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan petugas, ketenagan untuk belajar mandiri maupun berkelompok, perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar sivitas akademika dan kondisi kebersihan di perpustakaan sudah memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan yang diterimanya tersebut. Pada skor SG semua butir pertanyaan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas layanan pada semua butir pertanyaan dimensi sarana dan prasarana dinilai baik.

Secara realitas, bahwa pemustaka Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang menilai baik terhadap kualitas pelayanan dalam sarana dan prasarana perpustakaan, yaitu petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian dengan rapi. Cara berpenampilan dan berpakaian petugas di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang dirasakan pemustaka sudah baik dan pemustaka merasa senang karena petugas terlihat lebih formal dan rapi dengan seragam batik yang pakai. Sementara disisi lain, pemustaka di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang merasa belum puas terhadap kualitas pelayanan sarana dan prasarana, yaitu desain ruang perpustakaan belum mampu menginspirasi pemustaka untuk belajar dengan lebih giat. Oleh karena itu, perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang perlu melakukan renovasi desain ruangan agar mampu memberikan suasana berbeda yang lebih menarik untuk menginspirasi pemustaka ketika berkunjung dan belajar.

**9. Analisis Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG)**

Berikut ini adalah grafik radar *adequacy gap* (AG) atau kesenjangan nilai rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal berdasarkan setiap dimensi.



Jika dilihat secara visual pada dimensi kinerja pustakawan menunjukkan persepsi dan harapan minimum garisnya berhimpit, yang artinya kenyataan yang diterima atau persepsi responden sama dengan harapan minimum responden (tidak terjadi kesenjangan). Sementara itu, pada dimensi ketersediaan informasi dan akses informasi serta sarana dan prasarana di Perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang menunjukkan kenyataan yang diterima atau persepsi yang paling mendekati harapan minimum. Selisih antara persepsi dan harapan minimum merupakan nilai *adequacy gap*. Nilai *adequacy gap* yang didapatkan pada masing-masing dimensi tersebut sebesar 0, -0,16 dan -0,01. Nilai AG pada dimensi ketersediaan informasi dan akses informasi serta sarana dan prasarana menunjukkan nilai negatif, artinya kedua kualitas dimensi tersebut belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga dapat diartikan pemustaka belum puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

Jika dilihat berdasarkan persepsi dan harapan ideal, maka kenyataan yang diterima atau persepsi yang paling mendekati harapan ideal adalah dimensi kinerja pustakawan. Secara keseluruhan dimensi kinerja pustakawan, ketersediaan informasi dan akses informasi serta sarana dan prasarana memiliki nilai rata-rata persepsi yang lebih kecil dari nilai rata-rata harapan ideal yaitu masing-masing sebesar -0,22; -0,41 dan -0,25, artinya ketiga dimensi tersebut memiliki nilai *superiority gap* (SG) negatif. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga kualitas dimensi tersebut dinilai baik, berada dalam batas toleransi / zone of tolerance, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan idealnya.



### 3. Simpulan

Penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan dengan metode LibQUAL+™ di perpustakaan Politeknik Kementerian Kesehatan Semarang diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek Kinerja Petugas dalam Pelayanan skor AG pada empat butir pertanyaan memiliki nilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada pemustaka belum sepenuhnya memuaskan. Sedangkan skor AG pada empat butir pertanyaan lainnya memiliki nilai yang positif yang artinya pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan memuaskan dan memenuhi harapan pemustaka. Pada aspek Kinerja Petugas dalam Pelayanan skor SG semua butir pertanyaan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kinerja pustakawan dinilai baik dan memuaskan. GAP tertinggi ada pada petugas sopan dalam melayani dan skor terendah pada Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek Ketersediaan Informasi dan Akses Informasi skor AG terlihat bahwa semua butir pertanyaan bernilai negatif, artinya kualitas pelayanan dalam ketersediaan informasi dan akses informasi belum memuaskan pemustaka. Sementara pada skor SG semua butir pertanyaan bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ketersediaan informasi dan akses informasi dinilai baik dan memuaskan. GAP tertinggi ada pada kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan dan skor terendah pada Ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru.
3. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan pada aspek sarana dan prasarana perpustakaan skor AG terdapat 4 butir pertanyaan yang bernilai negatif. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di perpustakaan belum memuaskan pemustaka. Sedangkan 4 butir pertanyaan yang lainnya memiliki nilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di perpustakaan sudah memuaskan bagi pemustaka. Pada skor SG semua butir pertanyaan bernilai negatif sehingga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan baik dan memuaskan. GAP tertinggi ada Petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian dengan rapi dan skor terendah pada Perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bungin, M. Burhan. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Fatmawati, Endang. 2011. Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+™ untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Kepustakawanan "Libraria"*. Vol. 1: hal 42-80.
- Fatmawati, Endang. 2012. Evaluasi Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode LibQUAL+™. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Vol. 8: hal 1-18.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke LibQUAL+™*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hamdi, Asep Saepul. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Harmoko, Spto. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Vol. 2: hal 166-188.
- Islami, Muhammad Abdillah, Dinn Wahyudin, Hada Hidayat Margana. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™ (Studi Deskriptif di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung). *Jurnal Edulib*. Vol.1: hal 1-11.
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rahayuning, Fransisca. 2015. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQUAL+™*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Tohir, Mudjahirin. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Budaya Berdasarkan Pendekatan Kualitatif*. Semarang: Fasindo Press.
- Yusuf, A. Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.