

BAB VIII

Penilaian Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan (LIBQUALTM) di Perpustakaan Universitas Indonesia Selama Pandemi Covid-19

Mohamad Rifqi Farhan Anwar & Rahmi

A. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Selama Pandemi

Perpustakaan sebagai sebuah lembaga informasi berperan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Oleh karena itu, perlu peningkatan mutu dan kualitas layanan perpustakaan. Peningkatan mutu layanan sebaiknya dilakukan berdasarkan evaluasi terencana. Fatmawati (2015) menyebutkan bahwa perpustakaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan pada kualitas layanannya. Selain itu, salah satu kunci sukses suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas. Kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian pen-

M. R. F. Anwar, & Rahmi

Universitas Indonesia, e-mail: mohrifqifa@gmail.com, &rahmi.ami@gmail.com

© 2024 Editor & Penulis

Anwar, M. R. F., & Rahmi. (2024). Penilaian Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan (LIBQUALTM) di Perpustakaan Universitas Indonesia Selama Pandemi Covid-19. Dalam Laksmi (Ed.), *Tren dan Dinamika Kajian Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (183–219). Penerbit BRIN. DOI: 10.55981/brin.1079.c1189. E-ISBN: 978-602-6303-45-5.

ting dalam kegiatan pengelolaan perpustakaan sehingga perlu dilakukan kontrol untuk menjamin mutu layanan. Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pengguna perpustakaan (pemustaka) perlu dilakukan agar kualitas sebuah layanan dinilai oleh mereka yang menerima layanan tersebut (*service is in the eyes of beholder*).

Pandemi yang terjadi sejak 2019 membawa dampak yang signifikan ke perubahan dunia, mulai dari aspek ekonomi hingga aspek sosial. Hampir segala aktivitas kehidupan terpengaruh oleh adanya pandemi tersebut. Hal ini tidak terkecuali terhadap pelayanan perpustakaan—dalam kasus ini adalah perpustakaan perguruan tinggi. Mereka dituntut untuk membatasi layanan fisik mereka, meskipun di sisi lain, layanan perpustakaan dapat tetap dibuka dengan memperhatikan kebijakan pemerintah mengenai pandemi karena kesehatan tenaga perpustakaan dan pemustaka merupakan prioritas agar kegiatan belajar-mengajar di perguruan tinggi dapat terus berjalan dengan lancar.

Saat pandemi, dengan berbagai keterbatasan yang ada, perpustakaan dituntut untuk berinovasi dalam melayani pemustaka agar tetap dapat memberikan layanan prima sebagaimana kondisi normal. Pustakawan dan staf pengelola perpustakaan pada masa pandemi benar-benar dipaksa untuk berubah. Pustakawan harus menyesuaikan dengan kondisi di mana pelayanan secara langsung atau tatap muka—seperti yang dilakukan sebelum masa pandemi—sangat dibatasi. Selain itu, perpustakaan juga dituntut untuk memperhatikan protokol kesehatan dengan tidak mengesampingkan kualitas layanan yang diberikan.

Perpustakaan Universitas Indonesia—sebagai perpustakaan perguruan tinggi—secara umum memiliki tugas untuk memenuhi kebutuhan informasi *civitas academica*, yaitu mahasiswa, dosen, dan staf. Pandemi tentu saja memengaruhi kegiatan di Universitas Indonesia secara keseluruhan. Meskipun demikian, aktivitas belajar-mengajar tetap harus berjalan, walaupun dengan media yang berbeda, yaitu melalui media daring (*online*). Karena kegiatan belajar mengajar tetap berjalan, tentu saja mahasiswa tetap membutuhkan

layanan perpustakaan untuk mencari sumber referensi yang dapat mendukung kegiatan mereka. Di sinilah peran Perpustakaan Universitas Indonesia yang dituntut untuk memberikan pelayanan mereka secara prima, meskipun terkendala pandemi yang sedang terjadi.

Tulisan ini bertujuan untuk menjelaskan efek pandemi terhadap layanan Perpustakaan Universitas Indonesia karena adanya pembatasan fisik. Pengetahuan ini sekaligus sebagai penilaian dan evaluasi kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Indonesia di masa pandemi melalui sudut pandang pemustaka.

B. Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kesempurnaan atau kebaikan sebuah produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara produk/jasa dan persyaratan/spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya (Tjiptono, 2012). Fatmawati (2015) mengatakan bahwa evaluasi terhadap kualitas suatu layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta untuk memberikan masukan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu layanan perpustakaan. Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan survei kepada pengguna perpustakaan (pemustaka) sehingga didapatkan sejumlah data yang menjadi dasar pengukuran kualitas layanan dan sebagai langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan layanan. Evaluasi juga penting sebagai proses awal dalam perencanaan pencapaian kualitas layanan yang lebih baik dan sebagai upaya untuk menjaga kualitas (*quality control*). Selain itu, istilah kualitas sendiri mengandung banyak definisi dan makna. Hal tersebut tergantung dari siapa yang mendefinisikannya. Kualitas dalam konteks perpustakaan lebih cenderung pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya adalah keperluan atau kebutuhan pemustaka (*users utility*).

Lovelock et al. (2004) mengemukakan bahwa perspektif layanan atau *service* sebagai sebuah sistem. Dalam perspektif ini, tiap

bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu operasi jasa (*service operations*) di mana masukan (*input*) diproses dan elemen produk jasa diciptakan; dan penyampaian jasa (*service delivery*) di mana elemen-elemen produk jasa tersebut dirakit, dirampungkan, dan disampaikan kepada pelanggan. Sebagian dari sistem ini tampak (visibel) atau diketahui pelanggan dan sering disebut pula dengan *front office* atau *front stage*, sementara sebagian lainnya tidak tampak atau bahkan tidak diketahui keberadaannya oleh pelanggan (*back office* atau *backstage*). Adapun di dalam konteks perpustakaan, layanan (*service*) atau yang sering disebut sebagai jasa dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang berkaitan dengan pemberian informasi oleh pustakawan kepada pemustaka.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan di perpustakaan merupakan interaksi yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Hal ini merupakan implementasi dari tugas perpustakaan sebagai sebuah lembaga penyedia layanan informasi. Layanan tersebut juga tidak hanya sebatas peminjaman koleksi perpustakaan, tetapi termasuk fasilitas pendukung dan sikap/perilaku petugas layanan terhadap pemustaka.

C. LibQUAL⁺

LibQUAL⁺ muncul pada tahun 1999, pelopornya adalah Colleen Cook (seorang dekan asosiasi eksekutif dan profesor pada program studi ilmu perpustakaan) dan Fred Heath (seorang dekan perpustakaan dan mengetuai Dewan Sterling Evans) yang keduanya berasal dari Texas A&M University (TAMU). Cook dan Heath selama beberapa tahun telah menyadari bahwa penggunaan berbagai variabel input, seperti jumlah koleksi atau serial, masih terbatas sebagai ukuran kualitas layanan perpustakaan. Pada tahun 1995, 1997, dan 1999, Cook dan Heath mengumpulkan persepsi kualitas layanan dengan sampel pemustaka di Perpustakaan Texas A&M University (TAMU) dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh para profesor di Texas A&M University (TAMU), yaitu Zeithaml,

Parasuranam, dan Berry pada tahun 1980. Namun, SERVQUAL yang dikembangkan untuk digunakan dalam sektor bisnis yang mencari keuntungan (swasta) ternyata kurang cocok untuk diimplementasikan di perpustakaan. Pada tahun 1999, Heath mengembangkan indikator dan memodifikasinya agar cocok digunakan di perpustakaan yang selanjutnya dinamakan LibQUAL⁺. Model ini ditujukan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi (*perceived*) merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima atau dialami pemustaka karena persepsi tiap pemustaka dan pengalaman yang dirasakan berbeda-beda (Fatmawati, 2015).

Selanjutnya, Woodward (2009) menyatakan bahwa LibQUAL⁺ adalah alat yang sangat baik untuk meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan memasarkan perpustakaan kepada *civitas academica*. Menurut Fatmawati (2015), metode LibQUAL⁺ memiliki empat dimensi, yaitu:

- 1) kemampuan pustakawan dalam melayani (*service affect*);
- 2) fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*);
- 3) petunjuk dan sarana akses (*personal control*); dan
- 4) akses informasi dalam penelusuran bahan pustaka (*information access*).

Adapun penjelasan mengenai pengukuran dimensi LibQUAL⁺ adalah sebagai berikut.

- 1) *Service affect*, yaitu sikap, kemampuan, dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi makin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah (*intermediary*) profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun, sikap, kemampuan, dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan yang di dalamnya terdapat tiga aspek penilaian, yaitu *empathy*, *assurance*, dan *reliability*.
- 2) *Library as place*, yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan menampilkan secara

nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, perabotan, atau peralatan (*equipment*), ketersediaan sarana peralatan komunikasi dan petugas (*personnel and communication materials*), maupun sebagai simbol dan tempat perlindungan. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan.

- 3) *Personal control*, yaitu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut aspek mengenai kemudahan navigasi (*ease of navigation*), kenyamanan (*convenience*), peralatan (*modern equipment*), dan kepercayaan diri (*self reliance*).
- 4) *Information access*, yaitu hal-hal yang menyangkut ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi atau ruang lingkup, aktualisasi, bimbingan pustakawan (*content or scope*), maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi (*timeliness*).

Kemudian, penjelasan lebih lanjut dari keempat aspek tersebut adalah sebagai berikut.

- 1) *Empathy (treating customer as individuals)*, yaitu empati atau kepedulian diberikan pustakawan kepada pemustaka sebagai individual atau pribadi dalam upaya untuk memahami kebutuhan atau keinginan pemustaka, termasuk dengan membangun komunikasi yang baik.
- 2) *Responsiveness (being willing to help)*, yaitu kemauan atau kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan secara tanggap (responsif) kepada pemustaka sehingga kualitas layanan perpustakaan terhindar dari persepsi negatif jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas.
- 3) *Assurance (inspiring truth and confidence)*, yaitu jaminan atau kepastian yang mencakup keamanan, keramahan dan

kesopanan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya risiko atau keragu-raguan, serta pengetahuan pustakawan. Selain itu, ini juga tentang kemampuan pustakawan dalam melakukan tugas pokok dan fungsi di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan, dokumentasi, dan informasi serta kemampuan pustakawan jelas akan menunjukkan tingkat kepercayaan pemustaka. Jaminan atau kepastian ini didukung pula dengan adanya sikap ramah, sopan, dan bersahabat yang tampak dari pustakawan.

- 4) *Reliability (delivering on promise)*, yaitu reliabilitas atau keandalan pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan, dan terpercaya kepada pemustaka. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu dan layanan yang sama untuk semua pemustaka dengan tanpa kesalahan. Pemenuhan janji dalam layanan perpustakaan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka.
- 5) *Tangibles (representing the service physically)*, yaitu fasilitas fisik dan perlengkapan harus dapat diandalkan, antara lain perpustakaan memiliki gedung yang bagus, ber-AC, tersedia fasilitas sarana penelusuran (*online public access catalogue* atau OPAC), sarana komunikasi (telepon atau *intercom*), tempat parkir yang luas, sarana ibadah, toko buku, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah nasional dan internasional, *e-journals*, *online databases*, serta penampilan maupun seragam pustakawan yang menarik.
- 5) Ruang yang bermanfaat (*unilitarian space*), yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi segenap *civitas academica*.
- 6) Berbagai makna (*symbol*) yang nyata, meliputi peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi yang disediakan di perpustakaan.

- 7) Tempat belajar yang nyaman (*refuge*), meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuhkembangnya pikiran.
- 8) Kemudahan akses (*ease of navigation*), yaitu bagaimana pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang dinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan.
- 9) Kenyamanan individu pemustaka (*convenience*), mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan.
- 10) Peralatan yang modern (*modern equipment*), meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka.
- 11) Kepercayaan diri (*self reliance*), yaitu pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan.
- 12) Isi atau ruang lingkup (*content or scope*), mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal *full text* maupun sumber informasi lainnya yang dimiliki, dan tersedianya bimbingan pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan.
- 13) Kecepatan waktu akses (*timeliness*), yaitu kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi di perpustakaan tersebut cenderung relatif cepat.

Noor (2015) meneliti terkait kualitas layanan menggunakan metode LibQUAL⁺™ di Perpustakaan Pusdiklat Kementerian Perdagangan. Penelitiannya mengungkapkan hasil evaluasi kualitas layanan berdasarkan nilai *adequacy gap* (AG) sebesar 0.08 dan disimpulkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Pusdiklat Kementerian Perdagangan sudah memenuhi harapan minimum penggunaannya berdasarkan nilai *superiority gap* (SG) sebesar -1.61. Meskipun demikian, penelitian Noor (2015) mengungkapkan bahwa Perpustakaan Pusdiklat Kementerian Perdagangan belum

mampu memberikan layanan yang maksimal. Kepuasan pengguna Perpustakaan Pusdiklat Kementerian Perdagangan berada pada *zone of tolerance*. Responden merasa layanan yang diberikan sejauh ini telah membuat mereka merasa pas, baik itu dalam dimensi *affect of service*, *information control*, maupun *library as place*.

Selain itu, penelitian oleh Maulana (2016) juga menggunakan metode LibQUAL⁺ untuk mengukur kualitas layanan di Perpustakaan Mahkamah Agung. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penilaian kualitas layanan dari dimensi *affect of service* berada pada kriteria baik karena mendapatkan nilai 2.84 yang berada pada interval 2.52–3.27. Dimensi *information control* berada pada kriteria baik mendapatkan nilai 2.78 yang berada pada interval 2.52–3.27. Adapun penilaian kualitas layanan dari dimensi *library as place* berada pada kriteria baik mendapatkan nilai 3.08 berada pada interval 2.52–3.27. Dengan demikian, kualitas layanan di Perpustakaan Mahkamah Agung Republik Indonesia berada pada kriteria baik.

Di samping itu, Saputro dan Utami (2020) meneliti tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil analisisnya diketahui bahwa keseluruhan dimensi LibQUAL⁺ bernilai negatif sehingga perlu adanya tindakan perbaikan agar memenuhi harapan pemustaka. Dengan menggunakan *importance performance analysis* (IPA), didapatkan bahwa subvariabel *personal control* pada *item modern equipment* (*item* 20) memiliki nilai gap -0.76. Pemustaka menganggap bahwa sarana dan prasarana mesin fotokopi sangat diperlukan oleh pemustaka, tetapi pada kenyataannya layanan fotokopi tidak disediakan oleh perpustakaan. Meskipun demikian, nilai indeks kepuasan pengguna (IKP) di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta menunjukkan angka 87.43%, yang menunjukkan bahwa indeks kepuasan pemustaka merasa puas dengan kinerja layanan perpustakaan.

Sebelumnya, penelitian mengenai evaluasi layanan Perpustakaan Universitas Indonesia menggunakan metode LibQUAL⁺ sudah pernah dilakukan pada tahun 2013 oleh Ika Kurnia Anggi Utami

di dalam skripsinya yang berjudul *Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam Dimensi LibQUAL⁺*. Penelitian tersebut menyatakan secara umum kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia (UI) dinilai belum memenuhi harapan berdasarkan dimensi LibQUAL⁺, yaitu *access to information*, *affect of service*, *personal control*, dan *library as place*. Penilaian yang diberikan responden terhadap kualitas layanan perpustakaan masih di bawah harapan minimum. Dalam penelitian tersebut, kualitas layanan Perpustakaan UI tidak berada di *zone of tolerance*. Teknik analisis data yang digunakan adalah menghitung skor harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*), dan layanan yang diterima (*perceived*).

Rentang waktu penelitian yang dilakukan saat ini oleh peneliti memiliki perbedaan waktu sembilan tahun dari penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan pada tahun 2013. Rentang waktu yang lama tersebut menjadi motivasi penelitian ini agar menunjukkan perbaikan yang dilakukan layanan Perpustakaan UI. Sebelumnya, penelitian Utami (2013) menyatakan bahwa layanan yang diberikan Perpustakaan UI masih belum memenuhi harapan pemustaka. Selain itu, perbedaan situasi pandemi yang melanda hampir seluruh dunia berdampak terhadap layanan fisik yang diberikan perpustakaan menjadi terbatas. Perpustakaan pada saat pandemi ini menjadi pertimbangan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia menggunakan metode LibQUAL⁺.

D. LibQUAL⁺ di Perpustakaan Universitas Indonesia Selama Pandemi Covid-19

Fokus yang dibahas pada bagian ini adalah penerapan metode LibQUAL⁺ di Perpustakaan Universitas Indonesia dalam konteks pandemi Covid-19. Pembahasan mencakup karakteristik populasi dan sampel mahasiswa UI, uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan keandalan kuesioner, serta teknik analisis data dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan.

1. Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan data yang diperoleh melalui kuesioner penelitian. Penentuan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Peneliti menggunakan kuesioner dari Prasetyo (2016) yang sudah dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Peneliti menggunakan sampel penelitian yang memiliki kriteria merupakan mahasiswa Universitas Indonesia (UI) dan pernah menggunakan layanan Perpustakaan UI selama masa pandemi dengan populasi sasaran yang dituju adalah mahasiswa UI pada tahun 2022 berjumlah 48.430. Populasi yang cukup besar ini menyebabkan pengambilan sampel dengan perhitungan *sample size* yang sesuai dengan *margin of error* sebesar 10% dan *confidence level* 95, diharapkan dengan perhitungan tersebut sampel yang digunakan dapat mewakili dan merepresentasikan populasi sasaran. Pengumpulan data penelitian dilakukan pada 28 Februari 2022 hingga 28 Maret 2022 melalui platform Survey Monkey dengan 104 responden yang mengisi secara menyeluruh. Adapun data hasil survei yang telah diolah peneliti disajikan pada Tabel 8.1 dan Tabel 8.2.

Tabel 8.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ($N = 104$)

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	35
2	Perempuan	69

Tabel 8.2 Variabel, Sub-variabel, Pertanyaan, dan Indikator

Variabel	Sub-variabel	No. Item (Pertanyaan)	Dimensi	
Kualitas layanan perpustakaan	<i>Service affect</i> (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani)	1	Pustakawan memahami kebutuhan saya di perpustakaan.	<i>Empathy</i>
		2	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan.	<i>Responsiveness</i>
		3	Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang saya perlukan.	
		4	Keramahan pustakawan dalam memberikan layanan.	<i>Assurance</i>
		5	Kesopanan pustakawan dalam memberikan layanan.	
		6	Waktu layanan sesuai dengan jam buka/ tutup perpustakaan.	<i>Reliability</i>
		7	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan.	

Variabel	Sub-variabel	No. Item (Pertanyaan)	Dimensi		
Kualitas layanan perpustakaan	<i>Library as place</i> (fasilitas dan suasana perpustakaan)	8	Ketersediaan buku di perpustakaan membantu saya dalam menyelesaikan tugas kuliah.	<i>Tangibles</i>	
		9	Kondisi gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang baik.		
		10	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar.		<i>Utilitarian space</i>
		11	Adanya desain ruangan perpustakaan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengguna.		
		12	Perpustakaan dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar.	<i>Symbol</i>	
		13	Perpustakaan terbuka untuk umum dalam belajar/berdiskusi bersama.		
		14	Ketersediaan ruang perpustakaan yang nyaman untuk belajar.		<i>Refuge</i>
		15	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar.		
		<i>Personal control</i> (petunjuk dan sarana akses)	16	Kemudahan saya dalam melakukan penelusuran informasi di perpustakaan.	
			17	Penataan koleksi perpustakaan memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi.	

Variabel	Sub-variabel	No. Item (Pertanyaan)	Dimensi
Kualitas layanan perpustakaan	<i>Personal control</i> (petunjuk dan sarana akses)	18 Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas perpustakaan.	<i>Convenience</i>
		19 Kecepatan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi di perpustakaan.	
		20 Tersedianya fasilitas fotokopi yang membantu dan memudahkan saya memperoleh bahan di perpustakaan.	
		21 Adanya <i>software</i> otomatisasi di perpustakaan sebagai alat bantu penelusuran koleksi.	
		22 Saya dapat melakukan sendiri pencarian informasi di perpustakaan.	<i>Selfreliance</i>
	<i>Information access</i> (akses informasi)	23 Ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya.	<i>Content or scope</i>
24 Tersedianya bimbingan pengguna di perpustakaan pada saat dibutuhkan.			
25 Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.			
26 Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog.			

Sumber: Daftar pertanyaan penelitian oleh Prasetyo (2016)

Penelitian ini menggunakan metode pengukuran data dengan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur opini atau persepsi responden berdasarkan tingkat persetujuan atau

ketidaksetujuan. Dalam skala Likert ini, tiap jawaban masing-masing *item* instrumen diberi skor dengan skala 1 sampai 4. Adapun skala untuk pertanyaan *importance* (tingkat kepentingan) sebagai berikut.

Tidak Penting (TP)	dengan skala 1
Kurang Penting (KP)	dengan skala 2
Penting (P)	dengan skala 3
Sangat Penting (SP)	dengan skala 4

Sementara itu, skala untuk pertanyaan *performance* (tingkat kinerja) sebagai berikut.

Tidak Baik (TB)	dengan skala 1
Kurang Baik (KB)	dengan skala 2
Baik (B)	dengan skala 3
Sangat Baik (SB)	dengan skala 4

2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan perangkat lunak SPSS. Berdasarkan nilai *r*-tabel pada $n = 104$, $df(n-2) = 102$, diperoleh angka 0,1927 jika dibandingkan dengan nilai *r*-hitung untuk tiap *item* pertanyaan kuesioner di bagian persepsi atau tingkat kinerja dan pada bagian harapan atau tingkat kepentingan. Dapat dilihat bahwa *r*-hitung lebih besar dibanding nilai *r*-tabel sehingga tiap *item* pertanyaan tersebut valid menurut Sugiyono (2009). Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada Tabel 8.3.

Berdasarkan nilai *r*-tabel pada $n = 104$ ($df = r$ -tabel 102) diperoleh angka 0.1927 dan jika dibandingkan dengan *cronbach's alpha*, diperoleh bahwa nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari nilai *r*-tabel sehingga kuesioner dinyatakan reliabel (Tabel 8.4).

Tabel 8.3 Validitas *Performance* dan *Importance*

No	Nilai R Hitung		Nilai R Tabel	Kesimpulan
	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>		
1	0.617	0.677	0.1927	Valid
2	0.537	0.635	0.1927	Valid
3	0.627	0.649	0.1927	Valid
4	0.539	0.663	0.1927	Valid
5	0.512	0.709	0.1927	Valid
6	0.395	0.536	0.1927	Valid
7	0.661	0.714	0.1927	Valid
8	0.657	0.663	0.1927	Valid
9	0.604	0.723	0.1927	Valid
10	0.573	0.699	0.1927	Valid
11	0.585	0.631	0.1927	Valid
12	0.620	0.704	0.1927	Valid
13	0.425	0.696	0.1927	Valid
14	0.705	0.749	0.1927	Valid
15	0.592	0.706	0.1927	Valid
16	0.649	0.735	0.1927	Valid
17	0.659	0.714	0.1927	Valid
18	0.636	0.709	0.1927	Valid
19	0.610	0.683	0.1927	Valid
20	0.343	0.524	0.1927	Valid
21	0.485	0.584	0.1927	Valid
22	0.432	0.737	0.1927	Valid
23	0.674	0.776	0.1927	Valid
24	0.620	0.711	0.1927	Valid
25	0.679	0.714	0.1927	Valid
26	0.683	0.780	0.1927	Valid

Tabel 8.4 Reliabel *Performance* dan *Importance*

Item Penilaian	<i>Performance</i>	<i>Importance</i>
<i>N item</i>	26	26
Nilai <i>cronbach's alpha</i>	0.919	0.954
Nilai r-tabel	0.1927	0.1927
Kesimpulan	Reliabel	Reliabel

3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang peneliti gunakan adalah analisis *importance performance analysis* (IPA) yang digunakan di dalam LibQUAL⁺TM, selain menggunakan analisis nilai SG dan AG, seperti yang dilakukan Utami (2013). Teknik analisis data ini merupakan teknik analisis data deskriptif statistik. Dalam teknik analisis IPA, menurut Tjiptono (2012), responden diminta menilai tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) pada tiap pertanyaan dalam kuesioner. Nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja akan dianalisis menggunakan *importance-performance matrix*. Matriks ini dapat digunakan sebagai pedoman dalam melakukan perbaikan kinerja yang diharapkan akan berdampak pada kepuasan pelanggan, yaitu pemustaka. Penerapan IPA di perpustakaan dapat memudahkan pustakawan dalam mengkaji kualitas dan kinerja layanan perpustakaan. Hasil penerapan model IPA menampilkan analisis usulan perbaikan kinerja perpustakaan dan mengidentifikasi prioritas indikator yang harus dilakukan perbaikan maupun sudah baik dalam dimensi LibQUAL⁺ karena akan terbagi ke dalam empat kuadran secara komprehensif.

Dalam model IPA, analisis data terdiri dari analisis gap yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kinerja layanan perpustakaan dan harapan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Analisis gap dilakukan dengan tahapan sebagai berikut.

- 1) Menghitung rata-rata penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) untuk tiap indikator dengan rumus:

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} \quad Yi = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

Xi : Skor rata-rata tingkat kinerja layanan perpustakaan

Yi : Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap layanan

n : Jumlah responden

- 2) Menghitung nilai kesenjangan (gap) dengan rumus:

$$G \text{ (gap)} = P \text{ (performance)} - I \text{ (importance)}$$

Apabila mengukur kepuasan pemustaka menggunakan IPA, kata harapan pemustaka dapat diganti dengan tingkat kepentingan (*importance*), artinya tingkat kepentingan menurut pemustaka. Lebih lanjut, persepsi pemustaka diganti dengan tingkat kinerja (*performance*), yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Jika nilai kesenjangan (gap) bernilai negatif, menunjukkan bahwa nilai harapan dari konsumen atau pemustaka tidak terpenuhi. Makin besar kesenjangannya, makin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya (Wijaya, 2011).

- 3) Indeks kepuasan pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase (%) pengguna yang senang dalam suatu survei kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan (*importance*) dari atribut produk atau jasa. Pada penelitian ini, skor tertinggi pada skala pengukuran yang dipakai adalah 4, dengan rumus IKP sebagai berikut.

$$IKP = \frac{T}{4Y} \times 100\%$$

Keterangan:

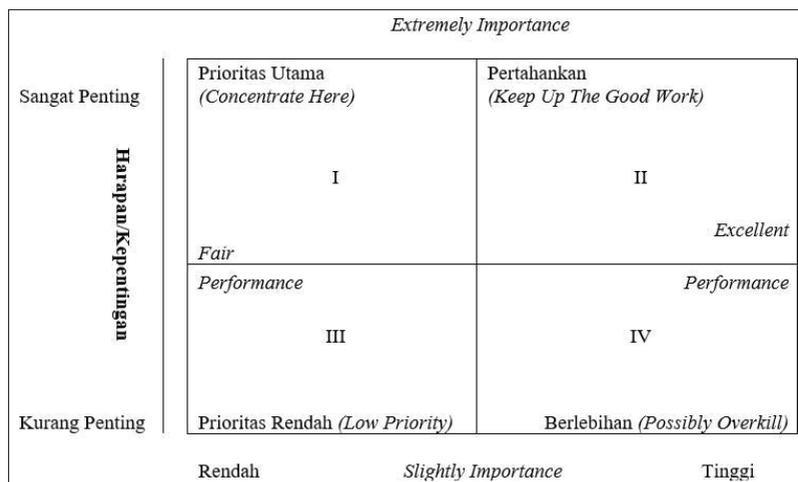
IKP: Indeks kepuasan pengguna

T : Jumlah nilai rata-rata pada kolom rata-rata skor kepentingan (I)

Y : Jumlah hasil kali antara I dan P pada kolom skor (S)

Bhote (1996) menyebutkan dalam perhitungan keseluruhan IKP, nilai rata-rata tingkat kepentingan (I) dijumlahkan dan diperoleh Y. P adalah jumlah nilai rata-rata kinerja sesungguhnya. Hasil kali I dengan P dijumlahkan dan diperoleh T. Nilai maksimum IKP adalah 100%, dengan ketentuan nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja layanan yang kurang baik di mata pengguna. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas terhadap kinerja pelayanan (Saputro & Utami, 2020). Analisis kuadran ini digunakan untuk mengetahui respons pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari pustakawannya.

Diagram Cartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik x, y (Supranto, 1997) dengan keterangan, x rata-rata tingkat kinerja (*performance*) dan y rata-rata skor kepentingan (*importance*). Pengolahan Diagram Cartesius menggunakan *software* SPSS. Saputro dan Utami (2020) menginterpretasi dari *grid* tingkat kinerja-tingkat kepentingan dan diilustrasikan pada Gambar 8.1.



Gambar 8.1 Diagram Cartesius Tingkat Kinerja (*Performance*) dan Tingkat Kepentingan (*Importance*)

- 1) Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap memengaruhi kepuasan pelanggan dan dianggap sangat penting, tetapi perpustakaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Akibatnya, pelanggan kecewa atau tidak puas.
- 2) Kuadran II, menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan dan wajib dipertahankannya karena dinilai sangat penting dan sangat memuaskan.
- 3) Kuadran III, menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perpustakaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- 4) Kuadran IV, menunjukkan faktor yang memengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan (Prihati, 2011).

E. Best Practice LibQUAL+™ di Perpustakaan Universitas Indonesia Selama Pandemi Covid-19

Fokus pada bagian ini adalah praktik terbaik (*best practice*) dan evaluasi kualitas layanan perpustakaan selama pandemi, dimulai dari analisis tingkat kepuasan pemustaka menggunakan metode *gap analysis*, pemetaan indikator layanan dalam *Importance Performance Matrix*, hingga perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) sebagai ukuran keseluruhan tingkat kepuasan layanan.

1. Analisis Tingkat Kepuasan

Perbedaan antara nilai dari persepsi atau kinerja (*performance*) dan harapan atau kepentingan (*importance*) membentuk sebuah gap yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan (Saputro & Utami, 2020). Gap tersebut menggambarkan bagaimana pelayanan menurut pengguna. Gap yang bernilai negatif berarti pelayanan yang diterima buruk. Sebaliknya, gap yang bernilai positif menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan baik dan konsumen merasa puas (Daniel & Berinyuy, 2010). Tabel 8.5 menunjukkan tabulasi data

total nilai dimensi LibQUAL+™ yang diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada pemustaka.

Tabel 8.5 Tabulasi Data Total

Dimensi	No.	Item	Importance (I)	Performance (P)
<i>Service Affect</i>	1	<i>Empathy 01</i>	366	326
	2	<i>Responsiveness 01</i>	364	329
	3	<i>Responsiveness 02</i>	364	324
	4	<i>Assurance 01</i>	368	330
	5	<i>Assurance 02</i>	369	329
	6	<i>Reliability 01</i>	361	332
	7	<i>Reliability 02</i>	363	328
<i>Library as place</i>	8	<i>Tangibles 01</i>	367	317
	9	<i>Tangibles 02</i>	365	332
	10	<i>Utilitarian space 01</i>	370	348
	11	<i>Utilitarian space 02</i>	358	343
	12	<i>Symbol 01</i>	350	329
	13	<i>Symbol 02</i>	354	329
	14	<i>Refuge 01</i>	367	346
	15	<i>Refuge 02</i>	378	344
<i>Personal control</i>	16	<i>Easy of navigation 01</i>	378	311
	17	<i>Easy of navigation 02</i>	372	320
	18	<i>Convenience 01</i>	370	322
	19	<i>Convenience 02</i>	368	309
	20	<i>Modern equipment 01</i>	346	302
	21	<i>Modern equipment 02</i>	374	325
	22	<i>Self reliance 01</i>	365	326
<i>Information access</i>	23	<i>Content or scope 01</i>	362	316
	24	<i>Content or scope 02</i>	358	315
	25	<i>Timeliness 01</i>	370	317
	26	<i>Timeliness 02</i>	368	318

Tabel 8.6 Perbedaan Rata-rata *Performance* dan *Importance*

Dimensi	No.	Item	Rerata Performance	Rerata Importance	Gap (P-I)
<i>Service affect</i>	1	<i>Empathy</i> 01	3.13	3.52	-0.38
	2	<i>Responsiveness</i> 01	3.16	3.50	-0.34
	3	<i>Responsiveness</i> 02	3.12	3.50	-0.38
	4	<i>Assurance</i> 01	3.17	3.54	-0.37
	5	<i>Assurance</i> 02	3.16	3.55	-0.38
	6	<i>Reliability</i> 01	3.19	3.47	-0.28
	7	<i>Reliability</i> 02	3.15	3.49	-0.34
<i>Library as place</i>	8	<i>Tangibles</i> 01	3.05	3.53	-0.48
	9	<i>Tangibles</i> 02	3.19	3.51	-0.32
	10	<i>Utilitarian space</i> 01	3.35	3.56	-0.21
	11	<i>Utilitarian space</i> 02	3.30	3.44	-0.14
	12	<i>Symbol</i> 01	3.16	3.37	-0.20
	13	<i>Symbol</i> 02	3.16	3.40	-0.24
	14	<i>Refuge</i> 01	3.33	3.53	-0.20
	15	<i>Refuge</i> 02	3.31	3.63	-0.33
<i>Personal control</i>	16	<i>Easy of navigation</i> 01	2.99	3.63	-0.64
	17	<i>Easy of navigation</i> 02	3.08	3.58	-0.50
	18	<i>Convenience</i> 01	3.10	3.56	-0.46
	19	<i>Convenience</i> 02	2.97	3.54	-0.57
	20	<i>Modern equip- ment</i> 01	2.90	3.33	-0.42
	21	<i>Modern equip- ment</i> 02	3.13	3.60	-0.47
	22	<i>Self reliance</i> 01	3.13	3.51	-0.38

Dimensi	No.	Item	Rerata Performance	Rerata Importance	Gap (P-I)
Infor- mation access	23	Content or scope 01	3.04	3.48	-0.44
	24	Content or scope 02	3.03	3.44	-0.41
	25	Timeliness 01	3.05	3.56	-0.51
	26	Timeliness 02	3.06	3.54	-0.48

Tabel 8.6 menyajikan nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan responden pada tiap *item* pelayanan perpustakaan. Pada Tabel 8.6, hasil keseluruhan dari semua *item* pertanyaan memiliki nilai gap yang negatif. Hal tersebut dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan perpustakaan masih berada di bawah harapan pemustaka. Tabel 8.6 juga menunjukkan bahwa terdapat dua nilai yang memiliki gap tertinggi, yaitu pada subvariabel *personal control* pada dimensi *easy of navigation* 01 (*item* 16) dengan nilai gap -0.64. Hal ini disebabkan oleh sulitnya pemustaka untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan, berbanding dengan harapan pemustaka yang tinggi atas kemudahan informasi yang mereka harapkan di Perpustakaan UI. Selanjutnya adalah subvariabel *personal control* pada dimensi *convenience* 02 (*item* 19) memiliki nilai gap sebesar -0.57. Hal ini disebabkan oleh harapan pemustaka yang tinggi mengenai kecepatan waktu informasi yang mereka butuhkan. Selanjutnya, gap terendah terdapat pada subvariabel *library as place* dimensi *utilitarian space* 02 (*item* 11), yaitu mengenai desain ruangan yang menarik untuk berdiskusi. Hal ini menandakan bahwa desain ruangan Perpustakaan UI sudah memenuhi harapan pemustaka dan menarik minat pemustaka. Faktanya, Perpustakaan UI menyediakan berbagai macam ruangan yang dapat dipinjam untuk kepentingan diskusi pemustaka dan desain ruangan yang diberikan juga dibuat menarik dan nyaman untuk kegiatan diskusi.

Hasil serupa terjadi juga pada penelitian Saputro dan Utami (2020), di mana keseluruhan nilai dari *item* pertanyaan yang didapat bernilai negatif pada layanan Perpustakaan Balai Arkeologi

Yogyakarta. Pada penelitian tersebut, terdapat juga *item* yang memiliki nilai negatif tertinggi, yaitu *item* pertanyaan di dalam subvariabel *library as place* pada dimensi *utilitarian space* (*item* 11) dengan nilai gap -0.46. Adapun pada penelitian ini, *item* subvariabel *library as place* pada dimensi *utilitarian space* (*item* 11) bernilai -0.14.

Pada penelitian yang dilakukan Utami (2013), dimensi *personal control* mendapatkan nilai negatif pada nilai *adequacy gap*-nya, yaitu sebesar -0.57. Hal ini menyatakan bahwa layanan yang diberikan Perpustakaan UI pada dimensi *personal control* bisa dikatakan masih kurang baik. Dalam penelitian yang berbeda 9 tahun dengan penelitian yang dilakukan Utami (2013) ini, layanan pada dimensi *personal control* masih memiliki nilai gap yang negatif. Hal ini dapat menjadi pertimbangan bagi Perpustakaan UI agar dapat memperbaiki layanan yang mereka berikan di dalam dimensi tersebut.

2. *Importance Performance Analysis*

Dari hasil dari analisis gap yang telah didapatkan, diketahui bahwa tiap *item* penelitian dari dimensi LibQUAL^{+TM} bernilai negatif sehingga perlu adanya perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan layanan Perpustakaan UI. Oleh karena itu, analisis *importance-performance matrix* dibutuhkan sebagai alat untuk membantu menentukan apa tindakan yang dibutuhkan perpustakaan untuk memperbaiki layanan yang diberikan. Analisis ini juga dapat memberikan urutan prioritas per indikator layanan. Rumus yang digunakan untuk mengetahui posisi indikator pada dimensi LibQUAL^{+TM} dalam memengaruhi kepuasan pemustaka ditetapkan sebagai berikut.

$$Xi = \frac{\sum Xi}{n} \quad Yi = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

Xi : Skor rata-rata tingkat kinerja layanan perpustakaan

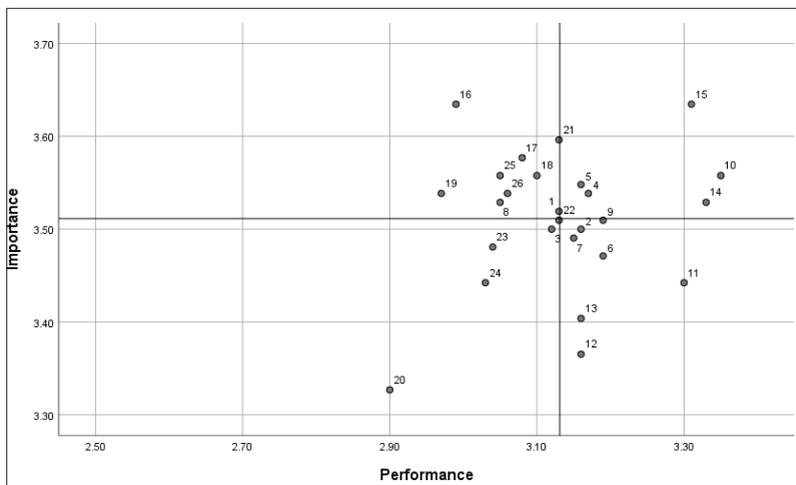
Yi : Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap layanan

n : Jumlah responden

Tabel 8.7 *Importance-Performance* Layanan Perpustakaan UI

<i>Item</i>	<i>Performance</i>		<i>Importance</i>		<i>Kuadran</i>
	<i>Total</i>	<i>Rata-rata</i>	<i>Total</i>	<i>Rata-rata</i>	
1	326	3.13	366	3.52	I
2	329	3.16	364	3.50	IV
3	324	3.12	364	3.50	III
4	330	3.17	368	3.54	II
5	329	3.16	369	3.55	II
6	332	3.19	361	3.47	IV
7	328	3.15	363	3.49	IV
8	317	3.05	367	3.53	I
9	332	3.19	365	3.51	IV
10	348	3.35	370	3.56	II
11	343	3.30	358	3.44	IV
12	329	3.16	350	3.37	IV
13	329	3.16	354	3.40	IV
14	346	3.33	367	3.53	II
15	344	3.31	378	3.63	II
16	311	2.99	378	3.63	I
17	320	3.08	372	3.58	I
18	322	3.10	370	3.56	I
19	309	2.97	368	3.54	I
20	302	2.90	346	3.33	III
21	325	3.13	374	3.60	I
22	326	3.13	365	3.51	III
23	316	3.04	362	3.48	III
24	315	3.03	358	3.44	III
25	317	3.05	370	3.56	I
26	318	3.06	368	3.54	I

Diagram *importance-performance matrix* digunakan untuk menggambarkan posisi indikator dimensi *item* LibQUAL+™ yang memengaruhi kepuasan pemustaka (Saputro & Utami, 2020). Gambar 8.2 menunjukkan posisi indikator per *item* yang menempati empat kuadran (I, II, III, dan IV). Pada diagram *importance-performance matrix* di bawah ini (Gambar 8.2), terdapat 26 titik yang menggambarkan 26 *item* butir dari pertanyaan kuesioner penelitian. Diagram *importance-performance matrix* ini juga menggambarkan bagaimana kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UI.



Gambar 8.2 Diagram Cartesius *Importance-Performance* Layanan Perpustakaan UI

Pada Kuadran I, terdapat 9 *item* indikator yang mencakup *item* nomor 1, 8, 16, 17, 18, 19, 21, 25, dan 26. Kuadran I mengartikan bahwa layanan yang diberikan (*perceived*) dinilai kurang baik, sedangkan pemustaka memiliki harapan *importance* yang cukup tinggi terhadap layanan sehingga indikator tersebut dianggap prioritas utama oleh pemustaka dan harus segera diperbaiki oleh perpustakaan (lihat Tabel 8.8). Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputro dan Utami (2020), di mana di dalam Kuadran I hanya terdapat 4 *item*,

dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan UI memiliki lebih banyak pekerjaan rumah untuk memperbaiki layanan yang mereka miliki dibandingkan Perpustakaan Balai Arkeologi Yogyakarta.

Tabel 8.8 Saran Perbaikan Kualitas Layanan pada Atribut Kuadran I

<i>Item</i>	Pertanyaan dan Saran Perbaikan	Dimensi
1	<p>Kemampuan pustakawan memahami kebutuhan saya di Perpustakaan UI.</p> <p>*Saran perbaikan: pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan baik dan meningkatkan pemahaman mengenai kebutuhan pemustaka.</p>	<i>Empathy</i>
8	<p>Ketersediaan buku di Perpustakaan UI membantu saya dalam menyelesaikan tugas kuliah.</p> <p>*Saran perbaikan: perpustakaan harus tetap menjaga ketersediaan koleksi yang mereka miliki dan selalu memperbarui koleksi sesuai dengan perkembangan zaman. Perpustakaan juga dapat melakukan survei dengan menyebarkan borang mengenai kebutuhan koleksi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.</p>	<i>Tangibles</i>
16	<p>Kemudahan penelusuran informasi di Perpustakaan UI.</p> <p>*Saran perbaikan: Perpustakaan UI dapat memberikan petunjuk mengenai cara menelusur dan mencari buku atau koleksi yang pemustaka butuhkan serta memberikan informasi mengenai rak berdasarkan kelas sesuai dengan koleksi yang sesuai.</p>	<i>Easy of navigation</i>
17	<p>Penataan koleksi Perpustakaan UI memudahkan saya dalam proses temu kembali informasi.</p> <p>*Saran perbaikan: penataan koleksi harus diperbaiki dengan baik, seperti penempatan rak yang berurutan sesuai dengan nomor panggil, mencantumkan informasi mengenai penataan koleksi, dan dapat juga dengan cara menyediakan peta mengenai persebaran koleksi yang mereka miliki.</p>	<i>Easy of navigation</i>

<i>Item</i>	Pertanyaan dan Saran Perbaikan	Dimensi
18	<p>Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas Perpustakaan UI.</p> <p>*Saran perbaikan: Perpustakaan UI dapat memperbanyak panduan mengenai informasi yang berisi petunjuk, seperti poster atau pamflet berisi informasi yang dapat membantu pemustaka menggunakan fasilitas yang ada di Perpustakaan UI.</p>	<i>Convenience</i>
19	<p>Kecepatan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi di Perpustakaan UI.</p> <p>*Saran perbaikan: pustakawan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai koleksi yang ada di perpustakaan agar pada saat pemustaka membutuhkan informasi, pustakawan dapat memberi informasi yang cepat dan tepat pada pemustaka.</p>	<i>Convenience</i>
21	<p>Adanya <i>software</i> otomasi di Perpustakaan UI sebagai alat bantu penelusuran koleksi.</p> <p>*Saran perbaikan: Perpustakaan UI dapat meningkatkan layanan yang diberikan katalog <i>online</i> yang mereka miliki dengan memperbaiki tampilan <i>user interface</i> dari katalog <i>online</i> mereka. Selain itu, Perpustakaan UI juga dapat memperbaiki <i>user experience</i> agar pemustaka dapat membantu penelusuran koleksi.</p>	<i>Modern equipment</i>
25	<p>Kelancaran dalam mengakses berbagai informasi yang saya butuhkan.</p> <p>*Saran perbaikan: sarana dan prasarana dapat ditingkatkan sesuai kebutuhan akan penelusuran informasi bagi pemustaka, salah satunya adalah layanan gawai yang dapat digunakan pemustaka untuk mengakses katalog. Kondisi riil saat ini, layanan tersebut sedang tidak dapat digunakan dan perlu diperbaiki.</p>	<i>Timeliness</i>

<i>Item</i>	Pertanyaan dan Saran Perbaikan	Dimensi
26	Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui katalog Perpustakaan UI. Saran perbaikan: perpustakaan selain memberikan panduan mengenai katalog, juga dapat memberikan sosialisasi kepada calon-calon pemustaka. Sebagai contoh, perpustakaan dapat bekerja sama dengan fakultas-fakultas yang ada di Universitas Indonesia untuk melakukan sosialisasi mengenai bagaimana cara penggunaan layanan dan penggunaan katalog yang telah disediakan Perpustakaan UI.	<i>Timeliness</i>

Pada Kuadran II, terdapat 5 *item* yang mencakup *item* nomor 4, 5, 10, 14, dan 15. Kuadran ini menunjukkan bahwa indikator tersebut dianggap sudah baik oleh pemustaka dan kinerja layanan atau *performance* yang diberikan juga sudah cukup baik dan sesuai dengan harapan pemustaka. Namun, tetap harus terus ditingkatkan dan tetap dijaga kualitasnya karena layanan tersebut dianggap penting oleh pemustaka (lihat Tabel 8.9). Jika dibandingkan dengan penelitian Saputro dan Utami (2020)—yang pada Kuadran II-nya terdapat 9 *item*, yaitu *item* 2, 4, 5, 8, 10, 15, 16, 21, dan 22, di mana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan Perpustakaan Balai Arkeologi Yogyakarta lebih baik dibanding Perpustakaan UI—dalam hal ini, UI dapat meningkatkan kualitas yang mereka miliki.

Pada Kuadran III, terdapat 5 *item*, yaitu *item* nomor 3, 20, 22, 23, dan 24. Beberapa *item* indikator yang terletak pada kuadran ini merupakan dimensi layanan yang tidak terlalu membutuhkan perhatian khusus karena pemustaka menilai indikator-indikator tersebut tidak terlalu penting (lihat Tabel 8.10).

Tabel 8.9 Perbaikan Kualitas Layanan pada Atribut Kuadran II

<i>Item</i>	Pertanyaan dan Saran Perbaikan	Dimensi
4	<p>Keramahan pustakawan di Perpustakaan UI dalam memberikan layanan.</p> <p>*Saran perbaikan: pustakawan sudah baik dalam memberikan pelayanan dan dapat tetap menjaga keramahan tersebut dengan cara lebih cermat kepada pemustaka yang datang, harus dapat menyesuaikan dengan kondisi pemustaka yang datang, dan tetap menjaga profesionalitas dalam bekerja.</p>	<i>Assurance</i>
5	<p>Kesopanan pustakawan di Perpustakaan UI dalam memberikan layanan.</p> <p>*Saran perbaikan: tetap menjaga kesopanan dalam berpakaian dan dalam bertutur kata dapat menyesuaikan dengan pemustaka yang datang.</p>	<i>Assurance</i>
10	<p>Ketenangan ruangan Perpustakaan UI untuk belajar.</p> <p>*Saran perbaikan: tetap menjaga ketenangan ruangan agar tetap kondusif.</p>	<i>Utilitarian space</i>
14	<p>Ketersediaan ruang Perpustakaan UI yang nyaman untuk belajar</p> <p>*Saran perbaikan: terus menjaga agar ruangan tersebut tetap nyaman untuk digunakan. Perpustakaan juga dapat mempertimbangkan untuk menambah jumlah ketersediaan ruangan yang dapat dipakai calon pemustaka.</p>	<i>Refuge</i>
15	<p>Kondisi Perpustakaan UI yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar.</p> <p>*Saran perbaikan: pustakawan dapat terus menjaga keadaan tersebut dengan memberikan pengawasan.</p>	<i>Refuge</i>

Tabel 8.10 Perbaikan Kualitas Layanan pada Atribut Kuadran III

<i>Item</i>	Pertanyaan dan Saran Perbaikan	Dimensi
3	<p>Ketanggapan pustakawan di Perpustakaan UI dalam memberikan bantuan dan mencari informasi yang saya perlukan.</p> <p>*Saran perbaikan: meskipun <i>item</i> ini berada di Kuadran III, <i>item</i> tersebut berada di titik rata-rata. Hal ini dapat diartikan bahwa sebenarnya ketanggapan pustakawan di Perpustakaan UI masih sedikit kurang, tetapi sudah cukup sesuai dengan ekspektasi pemustaka.</p>	<i>Responsiveness</i>
20	<p>Tersedianya fasilitas fotokopi yang membantu dan memudahkan saya memperoleh bahan di Perpustakaan UI.</p> <p>*Saran perbaikan: karena di Perpustakaan UI memang tidak disediakan layanan fotokopi dan responden menganggapnya kurang penting, keputusan Perpustakaan UI untuk tidak mengadakan layanan fotokopi adalah hal yang tepat.</p>	<i>Modern equipment</i>
22	<p>Pencarian informasi di Perpustakaan UI dapat saya lakukan sendiri.</p> <p>*Saran perbaikan: pemustaka menganggap bahwa ekspektasi mereka sudah cukup sesuai karena meskipun <i>item</i> (22) ini berada di Kuadran III, tetapi di dalam matriks masih berada di dekat titik rata-rata.</p>	<i>Self reliance</i>
23	<p>Ketersediaan koleksi Perpustakaan UI sesuai dengan silabus dan kebutuhan saya.</p> <p>*Saran perbaikan: karena koleksi yang sudah lengkap, pemustaka menganggap koleksi yang di miliki Perpustakaan UI sudah cukup sesuai dengan ekspektasi mereka.</p>	<i>Content or scope</i>

<i>Item</i>	Pertanyaan dan Saran Perbaikan	Dimensi
24	Bimbingan pengguna di Perpustakaan UI pada saat dibutuhkan. *Saran perbaikan: pemustaka menganggap hal tersebut sudah cukup baik, tetapi tidak terlalu dibutuhkan pemustaka. Perpustakaan dapat mengalokasikan sumber daya tersebut dengan membuat bimbingan pengguna yang berisi informasi yang dibutuhkan pengguna.	<i>Content or scope</i>

Pada Kuadran IV, ada 7 *item* yang mencakup *item* nomor 2, 6, 7, 9, 11, 12, dan 13. Namun, pada kuadran ini, *item* tersebut dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen perpustakaan disarankan untuk mengalokasikan sumber daya terkait dengan *item* tersebut ke *item* lain yang mempunyai prioritas lebih tinggi. *Item* yang masuk dalam Kuadran IV terlihat pada Tabel 8.11.

Tabel 8.11 Perbaikan Kualitas Layanan pada Atribut Kuadran IV

<i>Item</i>	Pertanyaan dan Saran Perbaikan	Dimensi
2	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan saya di Perpustakaan UI *Saran perbaikan: pustakawan sudah baik dalam membantu kesulitan pemustaka dan dapat terus ditingkatkan.	<i>Responsiveness</i>
6	Waktu layanan sesuai dengan jam buka/tutup Perpustakaan UI. *Saran perbaikan: waktu layanan dan jam buka perpustakaan UI sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.	<i>Reliability</i>
7	Kemampuan pustakawan di Perpustakaan UI dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan. *Saran perbaikan: kemampuan pustakawan dalam menjawab sudah baik dan harus tetap dipertahankan.	<i>Reliability</i>

<i>Item</i>	Pertanyaan dan Saran Perbaikan	Dimensi
9	Kondisi gedung maupun peralatan dan perlengkapan yang baik di Perpustakaan UI. *Saran perbaikan: kondisi gedung, peralatan, dan perlengkapan sudah baik dan hanya perlu dirawat agar tetap terjaga.	<i>Tangibles</i>
11	Desain ruangan Perpustakaan UI sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengguna. *Saran perbaikan: desain ruangan di Perpustakaan UI sudah cukup baik untuk menarik minat pengguna untuk menggunakannya sebagai tempat diskusi.	<i>Utilitarian space</i>
12	Perpustakaan UI memberikan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar. *Saran perbaikan: Perpustakaan UI sudah berhasil memberikan inspirasi kepada pengguna untuk membaca dan belajar, hal tersebut dapat terus dijaga.	<i>Symbol</i>
13	Perpustakaan UI terbuka untuk umum dalam belajar dan berdiskusi bersama. *Saran perbaikan: Perpustakaan UI sudah baik dalam memberikan layanan karena terbuka untuk umum, meskipun masih dibatasi karena pandemi.	<i>Symbol</i>

3. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Perpustakaan UI

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menunjukkan kinerja layanan perpustakaan kurang baik, sedangkan nilai IKP di atas 50% menunjukkan pemustaka merasa puas terhadap kinerja layanan perpustakaan. Nilai IKP di Perpustakaan UI menunjukkan angka 78% yang artinya indeks kepuasan pemustaka cukup baik. Pemustaka cukup puas dengan kinerja layanan perpustakaan dengan catatan perpustakaan dapat terus fokus untuk meningkatkan pelayanan yang mereka berikan.

Tabel 8.12 Skor Indeks Kepuasan Pengguna

<i>Item</i>	<i>Rata-Rata Importance</i> (I)	<i>Rata-Rata Performance</i> (P)	<i>Skor S</i> $S=I \times P$
1	3.52	3.13	11.03
2	3.50	3.16	11.07
3	3.50	3.12	10.90
4	3.54	3.17	11.23
5	3.55	3.16	11.22
6	3.47	3.19	11.08
7	3.49	3.15	11.01
8	3.53	3.05	10.76
9	3.51	3.19	11.20
10	3.56	3.35	11.90
11	3.44	3.30	11.35
12	3.37	3.16	10.65
13	3.40	3.16	10.77
14	3.53	3.33	11.74
15	3.63	3.31	12.02
16	3.63	2.99	10.87
17	3.58	3.08	11.01
18	3.56	3.10	11.02
19	3.54	2.97	10.51
20	3.33	2.90	9.66
21	3.60	3.13	11.24
22	3.51	3.13	11.00
23	3.48	3.04	10.58
24	3.44	3.03	10.43
25	3.56	3.05	10.84
26	3.54	3.06	10.82
Total	91.30	81.41	285.91

Nilai dari IKP yang diperoleh merupakan angka yang menyatakan seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang perpustakaan berikan. Berdasarkan hasil dari perhitungan IKP atau indeks kepuasan pemustaka, Perpustakaan UI mendapatkan nilai

sebesar 78% di mana dapat disimpulkan cukup baik. Perbandingan nilai IKP pada penelitian Saputro dan Utami (2020) di Perpustakaan Balai Arkeologi Yogyakarta adalah sebesar 87.43%, di mana nilai lebih tinggi dibanding dengan nilai yang didapat Perpustakaan UI. Walaupun demikian, penelitian ini mengungkapkan Perpustakaan UI cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dan pemustaka merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Perpustakaan UI juga memiliki pekerjaan rumah yang harus diselesaikan untuk meningkatkan kualitas layanan, baik yang sudah maupun yang akan diberikan.

E. Penutup

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan 104 pemustaka (mahasiswa) sebagai responden masih di bawah harapan. Ini dapat dilihat dari nilai gap yang bernilai negatif pada semua *item* dari variabel pertanyaan kuesioner. Hasil temuan penelitian ini dapat dijadikan masukan untuk Perpustakaan Universitas Indonesia (UI) untuk lebih memperhatikan kembali layanan yang diberikan.

Perpustakaan UI juga dapat mempertimbangkan hasil matriks *importance performance analysis* (IPA) yang telah dicantumkan pada penelitian ini. Sebagai contoh, pada matriks di kuadran I, di mana dimensi yang harus menjadi fokus perpustakaan untuk segera diperbaiki adalah pada dimensi *tangibles*. Lebih khusus, pernyataan “ketersediaan buku di Perpustakaan UI membantu saya dalam menyelesaikan tugas kuliah” yang mana pemustaka menganggap layanan mengenai ketersediaan buku tersebut kurang memuaskan. Dengan demikian, perpustakaan dapat memperbarui koleksi sesuai dengan perkembangan zaman. Perpustakaan juga dapat melakukan survei dengan menyebarkan borang mengenai kebutuhan koleksi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Meskipun begitu, nilai indeks kepuasan pengguna (IKP) yang didapat Perpustakaan UI cukup tinggi, yaitu 78%. Akan tetapi,, Perpustakaan UI tetap harus meningkatkan kinerja layanan yang dimiliki karena kebutuhan pemustaka juga akan makin berkembang

sejalan dengan perkembangan zaman dan Perpustakaan UI sebagai perpustakaan perguruan tinggi memiliki tugas untuk memenuhi kebutuhan *civitas academica* UI.

Referensi

- Bhote, K. R. (1996). *Beyond customer satisfaction to customer loyalty: The key to greater profitability*. American Management Association.
- Daniel, C. N., & Berinyuy, L. P. (2010). *Using the SERVQUAL model to assess service quality and customer satisfaction: An empirical study of grocery stores in Umea*. Umea School of Business.
- Fatmawati, E. (2015). Matabaru penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL^{+TM}. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 13(2). <https://doi.org/10.29244/jpi.13.2.%p>.
- Lovelock, C., Patterson, P., & Walker, R. (2004). *Service marketing: An Asia-Pacific and Australian perspective*. Pearson Education.
- Maulana, W. (2016). *Kualitas layanan Perpustakaan Mahkamah Agung Republik Indonesia dalam dimensi LibQUAL^{+TM}*. Universitas Indonesia.
- Noor, R. O. E. (2015). *Kualitas layanan Perpustakaan Pusdiklat Kementerian Perdagangan menurut pengguna berdasarkan Libqual^{+TM}*. Universitas Indonesia.
- Prasetyo, D. N. (2016). *Evaluasi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi Alma Ata Yogyakarta dengan metode LibQUAL^{+TM}*. UIN Sunan Kalijaga.
- Prihati, Y. (2011). Model matematis perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan. *Majalah Ilmiah Informatika*, 2(2).
- Saputro, B. I., & Utami, P. T. (2020). Analisis tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Balai Arkeologi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan metode LibQUAL^{+TM}. *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, 41(1), 41–59.
- Sugiyono. (2009). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan*. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service management mewujudkan layanan prima*. CV Andi Offset.

- Utami, I. K. A. (2013). *Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi LibQUAL⁺™*. Universitas Indonesia.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. PT. Indeks.
- Woodward, J. (2009). *Creating the customer-driven academic library*. American Library Association.