

# ANALISA KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP KUALITAS JASA PERPUSTAKAAN KOTA X DENGAN METODE SERVICE QUALITY

Oleh  
Gilang Hamzah Akbar

## Abstrak

Peranan perpustakaan dinilai ikut menentukan mutu pendidikan di suatu lembaga pendidikan maupun pemerintahan. Dimana perpustakaan memegang peranan penting dalam pemanfaatan dan pengembangan sumber-sumber intelektual. Sebagai salah satu organisasi usaha di bidang jasa yang berorientasi non profit, kualitas jasa yang diberikan pihak pengelola perpustakaan merupakan hal penting untuk diperhatikan terkait dengan tingkat kepuasan pengunjungnya. Dengan tercapainya kepuasan pengunjung, maka diharapkan fungsi dan tujuan perpustakaan tersebut dapat tercapai dengan baik. Penelitian ini menggunakan metode service quality untuk menganalisa kepuasan pengunjung Perpustakaan Kota X, dimana 30 responden diminta memberikan tanggapan yang bersifat kualitatif untuk dikuantitatifkan dan diukur dengan menggunakan skala Likert. Berdasarkan hasil analisa, diperoleh usulan perbaikan terhadap pelayanan di Perpustakaan tersebut sesuai dengan prioritasnya yakni dimensi Reliability, Responsiveness, Tangible, Empathy, dan Assurance.

Keywords: perpustakaan, kepuasan pengunjung, service quality, skala likert

## I PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan pusat informasi yang menjadi tulang punggung gerak majunya suatu institusi, terutama institusi pendidikan, tempat tuntutan untuk adaptasi terhadap perkembangan informasi yang tinggi. Hal ini dikarenakan pemustaka dominan dari kalangan akademisi yang kebutuhan akan informasinya begitu kuat sehingga mau tidak mau perpustakaan harus pula berupaya untuk mengembangkan diri guna memenuhi kebutuhan pemustaka (Suwarno, 2010).

Peranan perpustakaan di suatu kota, akan ikut menentukan mutu pendidikan di kota tersebut. Perpustakaan memegang peranan penting dalam pemanfaatan dan

pengembangan sumber-sumber intelektual. Sebagai salah satu organisasi usaha di bidang jasa yang berorientasi non profit, kualitas jasa yang diberikan suatu badan perpustakaan merupakan hal penting untuk diperhatikan terkait dengan tingkat kepuasan pengunjungnya. Dengan tercapainya kepuasan pengunjung, maka diharapkan fungsi dan tujuan perpustakaan tersebut dapat tercapai dengan baik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kepuasan pengunjung terhadap kualitas jasa Perpustakaan Kota X dengan metode *Service Quality*, yang secara umum bertujuan untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan di kota tersebut dan sekitarnya.

## II TINJAUAN PUSTAKA

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service*. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Tjiptono, 2005).

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Metode servqual terdiri dari dua bagian, yaitu penilaian dan pembobotan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana seorang partisipan menyatakan persepsi dan eksekutivitasnya. Pembobotan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner dimana seorang partisipan memberikan bobot (Juniarsa, 2008).

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000), untuk mengetahui konsep dari mutu pelayanan menyebutkan bahwa mutu pelayanan yang diterima konsumen dinyatakan dalam ukuran besarnya ketidaksesuaian antara harapan dan keinginan dengan tingkat persepsi mereka terhadap pelayanan yang akan diperoleh. Persepsi dari kualitas pelayanan selanjutnya diinterpretasikan pada perbedaan antara persepsi mutu pelayanan dan harapan yang akan diterima oleh konsumen. Sehingga, mutu pelayanan dikemukakan memiliki 5 (lima) dimensi, dimana instrumen ini dapat digunakan secara umum oleh perusahaan-perusahaan jasa terdiri dari:

1. *Tangible* (berwujud) seperti penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi
2. *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
4. *Assurance* (keyakinan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*

5. *Empathy* (empati) yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

### III METODE PENELITIAN

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang pernah menggunakan pelayanan dan fasilitas Perpustakaan Kota X, dengan sampel sebanyak 30 responden yang diambil dengan metode *accidental sampling*.

Penelitian diawali dengan menyusun kuesioner kepuasan pelanggan berdasarkan 5 dimensi pada metode *servqual* yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimana nantinya, responden diminta memberikan tanggapannya dengan memilih salah satu pilihan jawaban. Jawaban dari responden yang bersifat kualitatif dikuantitatifkan dan diukur dengan menggunakan skala Likert, lima poin, mulai dari 1 = tidak pernah, 2 = sangat jarang, 3 = kadang-kadang, 4 = sering, dan 5 = hampir selalu. Untuk menguji item-item pertanyaan dari masing-masing dimensi, maka digunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis.

Kemudian kuesioner tersebut disebar pada 24–25 Januari 2015 di lantai 2 Perpustakaan Kota X, dimana waktu penyebaran menyesuaikan dengan jam kerja

perpustakaan tersebut. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian diolah hingga diperoleh masing-masing nilai grandmean persepsi dan ekspektasi. Disamping itu, dianalisa juga dimensi mana yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan.

### IV HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Validitas, Reliabilitas, dan Hipotesis

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan taraf signifikan 5% dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden, sehingga nilai *r* tabel yang digunakan adalah 0,361. Berdasarkan nilai *r* tersebut, hasil akhir uji validitas menunjukkan bahwa semua item pada masing-masing dimensi dinilai telah valid dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian reliabilitas. Sedangkan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Alpha Cronbach tiap dimensi > 0,6. Sehingga semua dimensi dinilai telah memenuhi uji reliabilitas. Adapun hasil uji hipotesis yang menggunakan Uji T dan Uji F, dimana masing-masing hasilnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

#### *Service Score*

Nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi masing-masing item dan dimensi secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1. Nilai *Service Score*

<b>Dimensi</b>	<b>No. Item</b>	<b><math>\bar{x}</math> Persepsi</b>	<b><math>\bar{x}</math> Ekspektasi</b>	<b>P</b>	<b>E</b>
<i>Tangible</i>	1.	4,5667	4,7667	3,85	4,7056
	2.	3,9333	4,7333		
	3.	4	4,7667		
	4.	3,4	4,7333		
	5.	3,5667	4,7		
	6.	3,6333	4,5333		
<i>Reliability</i>	7.	3,5333	4,5667	3,4333	4,6333
	8.	3,5	4,4667		
	9.	3,8	4,7		
	10.	2,9	4,6		
<i>Responsiveness</i>	11.	3,0667	4,7667	3,62	4,6
	12.	3,7	4,5667		
	13.	4,0333	4,7		
	14.	4	4,4667		
	15.	3,3	4,5		
<i>Assurance</i>	16.	3,7	4,6333	3,8833	4,4167
	17.	4,0333	4,5		
	18.	4,2333	4,5		
	19.	3,5667	4,4333		
<i>Empathy</i>	21.	3,4667	4,3333	3,5333	4,4667
	22.	3,3	4,4		
	23.	3,4	4,5333		
	24.	3,9667	4,6		

Nilai kesenjangan tiap item pertanyaan dan dimensi kualitas dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2.  $\bar{K}$  Persepsi dan Ekspektasi Masing-masing Dimensi

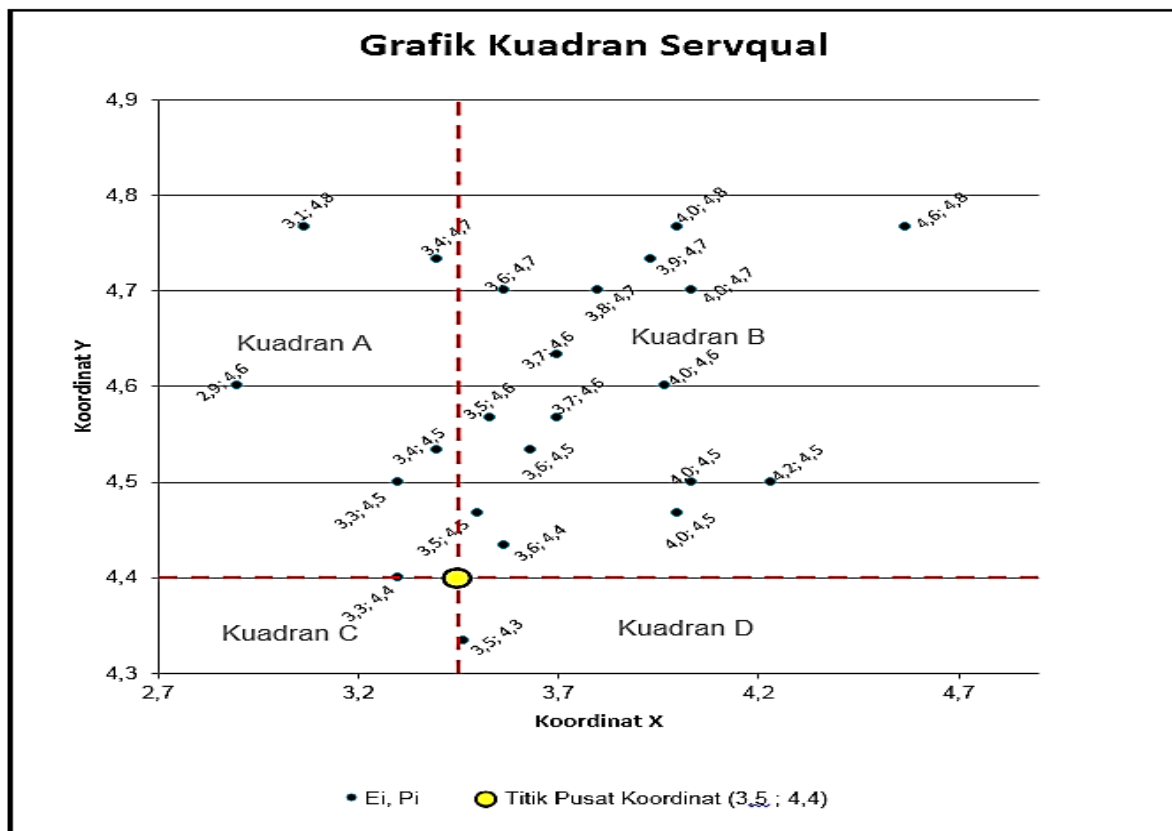
Dimensi	No. Item	$\bar{K}$ per Item	K Dimensi Kualitas
Tangible	1.	-0,2	-0,8556
	2.	-0,8	
	3.	-0,77	
	4.	-0,133	
	5.	-1,13	
	6.	-0,9	
Reliability	7.	-1,03	-1,2
	8.	-1,17	
	9.	-0,9	
	10.	-1,7	
Responsiveness	11.	-1,7	-0,98
	12.	-0,87	
	13.	-0,67	
	14.	-0,47	
	15.	-1,2	
Assurance	16.	-0,93	-0,6333
	17.	0,47	
	18.	-0,27	
	19.	-0,87	
Empathy	21.	-0,87	-0,9333
	22.	-1,1	
	23.	-1,13	
	24.	-0,63	

Sumber: Pengolahan Data

Dengan demikian, diperoleh nilai rata-rata keseluruhan dari hasil persepsi dan ekspektasi responden masing-masing diperoleh nilai X sebesar  $3,525 \approx 3,5$  dan nilai Y sebesar  $4,402 \approx 4,4$

### Grafik Kuadran Servqual

Berdasarkan hasil pengolahan data pada masing-masing item hingga didapatkan grandmean persepsi dan ekspektasi, nilai tersebut kemudian diplotkan pada grafik kuadran servqual dengan nilai titik pusat koordinat (3,5;4,4) yang dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Grafik Kuadran Servqual

### Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Ekspektasi

Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan untuk mengetahui urutan prioritas atribut-atribut dari dimensi kualitas yang menjadi prioritas perbaikan yang dinilai

berdasarkan presentase perbandingan nilai kerja dengan tingkat kepentingan atribut menurut penilaian dari responden. Tabel 3 berikut menunjukkan tingkat kesesuaian antara persepsi dan harapan

Tabel 3. Tingkat Kesesuaian antara Persepsi dan Ekspektasi

<b>Dimensi Kualitas</b>	<b><math>\Sigma</math> Total Persepsi</b>	<b><math>\Sigma</math> Total Ekspektasi</b>	<b>Tingkat Kesesuaian (%)</b>
<i>Tangible</i>	693	847	81,8182
<i>Reliability</i>	412	556	74,1007
<i>Responsiveness</i>	543	690	78,6957
<i>Assurance</i>	466	542	85,9779
<i>Empathy</i>	424	536	79,1045

## Pembahasan

### 1. Nilai Rata-rata Persepsi dan Ekspektasi

Nilai rata-rata persepsi tertinggi diperoleh pada dimensi *assurance* dengan skor 3,85 yang menunjukkan kepiawaian karyawan Perpustakaan Kota dalam membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya kepada pengunjung. Sedangkan nilai rata-rata persepsi terendah diperoleh pada dimensi *reliability* dengan skor 3,43 yang menunjukkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan terhadap pengunjung kurang terpenuhi dan tidak dapat diandalkan.

Adapun nilai rata-rata ekspektasi tertinggi diperoleh pada dimensi *tangible* dengan skor 4,71, yang menunjukkan tingginya harapan pengunjung akan fasilitas fisik, peralatan, karyawan serta buku-buku bacaan. Sedangkan nilai rata-

rata ekspektasi terendah diperoleh pada dimensi *assurance* dengan skor 4,52. Hal ini berkaitan dengan nilai rata-rata persepsi pada dimensi tersebut yang juga tertinggi, sehingga menunjukkan pada dimensi tersebut sudah memberikan pelayanan yang cukup memadai bagi pengunjung.

### 2. Nilai Kesenjangan Rata-rata Tiap Dimensi

Nilai kesenjangan tertinggi dengan skor -1,2 diperoleh pada dimensi *reliability*, yang menunjukkan kemampuan Perpustakaan tersebut untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat diandalkan. Hal ini pun berkaitan dengan nilai rata-rata persepsi pada dimensi tersebut yang paling rendah dibanding empat dimensi lainnya. Dengan nilai negatif yang cukup tinggi, menunjukkan bahwa ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan

perpustakaan tersebut lebih tinggi dibanding kondisi riilnya, sehingga skor tersebut dapat menjadi bahan evaluasi utama bagi pihak perpustakaan untuk segera diantisipasi dan dilakukan perbaikan untuk tidak menambah kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi pengunjung.

Adapun nilai kesenjangan terendah dengan skor -0,63 diperoleh pada dimensi *assurance*, yang juga berkaitan dengan nilai rata-rata persepsi dan ekspektasi. Namun walaupun terendah, pada dimensi ini bernilai negatif. Sehingga masih terdapat kesenjangan antara harapan pengunjung dan kinerja karyawan. Dengan demikian pada dimensi ini juga diperlukan adanya perbaikan kualitas pelayanan guna menjaga kepercayaan dan loyalitas pengunjung.

### 3. Nilai Rata-rata Keseluruhan dan Grafik Kuadran Servqual

Pada kuadran A terdapat 5 item pertanyaan yang menunjukkan kinerja dinilai lebih rendah dibanding harapan pengunjung sehingga perlu adanya peningkatan guna lebih mengoptimalkan pelayanan.

Pada kuadran B terdapat 16 item pertanyaan, yang merupakan kuadran untuk penilaian kinerja dan harapan pengunjung pada suatu variabel yang berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga pihak pengelola dinilai cukup mempertahankan kinerja pada variabel tersebut.

Pada kuadran C terdapat 1 item pertanyaan yakni butir 22 (Adanya perhatian secara khusus kepada setiap pemustaka), yang dimana pada kuadran ini menunjukkan penilaian kinerja dan keinginan pengunjung pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga pihak pengelola belum perlu melakukan perbaikan.

Pada Kuadran D terdapat 1 item pertanyaan yakni butir 21 (Adanya perhatian terhadap keluhan pemustaka), dimana kinerja perpustakaan dinilai berada dalam tingkat tinggi, tetapi keinginan pengunjung akan kinerja dari variabel tersebut hanya rendah, sehingga pihak pengelola hanya perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya.



#### 4. Analisa Tingkat Kesesuaian Persepsi dan Ekspektasi

Berdasarkan persentase tingkat kesesuaian yang diperoleh pada tiap-tiap dimensi, secara umum kisaran nilainya masih berada pada range cukup sesuai. Bahkan pada dimensi *tangible* dan *assurance* yang berada pada range sangat sesuai. Maka prioritas utama untuk diberikan peningkatan perbaikan berdasarkan persentase ini adalah dimensi *reliability* (74,1%), dimensi *responsiveness* (78,7%), dimensi *empathy* (79,1%), dimensi *tangible* (81,8%), dan terakhir dimensi *assurance* (85,9%).

#### 5. Prioritas Perbaikan

Berdasarkan analisa *service score* dan pertanyaan terbuka, terdapat beberapa perbaikan yang perlu diprioritaskan oleh pihak pengelola Perpustakaan Kota X. Pada dimensi *Reliability*, nilai rata-rata persepsi terendah dan nilai rata-rata kesenjangan tertinggi yang diperoleh pada dimensi ini, penempatan butir 10 (pihak perpustakaan memberikan informasi terbaru terkait perustakaan secara berkala) pada kuadran A, serta persentase tingkat kesesuaian terendah dibanding empat dimensi lainnya. Hal tersebut terkait pula dengan analisa pada pertanyaan terbuka yakni sebagian

responden yang berpendapat kurangnya profesionalisme staf karyawan sesuai visi dan misi terhadap kebutuhan pengunjung. Dengan demikian, dimensi ini merupakan prioritas utama bagi pihak pengelola untuk diberikan perbaikan.

Pada dimensi *Responsiveness*, nilai rata-rata kesenjangan yang menempati urutan tertinggi kedua, penempatan butir 11 (koleksi buku-buku pustaka memenuhi kebutuhan pemustaka), butir 15 (staf perpustakaan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pemustaka) pada Kuadran A, serta nilai persentase terendah kedua dibanding tiga dimensi lainnya. Terkait pula dengan pendapat pengunjung mengenai buku-buku yang kurang *up to date* dan kurangnya pemahaman akan tipe buku yang diinginkan pengunjung. Dengan demikian, dimensi ini menjadi prioritas kedua untuk segera diberikan peningkatan perbaikan.

Pada dimensi *Tangible*, nilai rata-rata ekspektasi tertinggi yang diperoleh, seluruh butir pertanyaan yang berada pada kuadran B, serta nilai persentase tingkat kesesuaian yang berada pada range sangat sesuai. Terkait pula pendapat pengunjung akan terpenuhinya kebutuhan fasilitas area parkir yang luas namun

sangat tandus tanpa adanya pepohonan. Dengan demikian pada dimensi ini perlu dilakukan pengendalian kualitas pelayanan guna menyesuaikan dengan tingginya harapan pengunjung.

Pada dimensi *Empathy*, nilai rata-rata ekspektasi yang cukup rendah, persentase tingkat kesuaian yang cukup tinggi, serta penempatan butir 22 (Adanya perhatian secara khusus kepada setiap pemustaka) dan butir 21 (Adanya perhatian terhadap pemustaka) masing-masing pada kuadran C dan D. Namun nilai kesenjangan pada dimensi *empathy* juga negatif. Dengan demikian pada dimensi ini tetap perlu adanya peningkatan di beberapa aspek namun menyesuaikan dengan tingkat kebutuhan pengunjung dan mengefisienkan sumber daya instansi.

Pada dimensi *Assurance*, dinilai telah dalam kondisi yang cukup optimal, namun berdasarkan nilai kesenjangan yang juga negatif, maka tetap diperlukan adanya perbaikan di beberapa aspek.

## V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa kepuasan pengunjung terhadap kualitas jasa Perpustakaan Kota X, diperoleh usulan perbaikan terhadap pelayanan di Perpustakaan tersebut sesuai dengan prioritasnya yakni dimensi *Reliability*, *Responsiveness*, *Tangible*, *Empathy*, dan *Assurance*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Indriwinangsih, Lira & Sudaryanto, 2007, Pengukuran Kualitas Pelayanan Kartu Pra Bayar Pro XL di Wilayah Depok. UG Jurnal Manajemen dan Pemasaran, Vol. 1 No. 7, Jakarta.
- Irawan, H., 2002, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit: Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Juniarsa, Y., 2008, *Aplikasi Fuzzy – Servqual untuk Identifikasi Preferensi Kepuasan Nasabah pada Asuransi Bringin Life SCO (Service Center Office) Jakarta*, Thesis Magister Management Universitas Gunadarma.
- Mulyadin, D., 2007, *Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Pada PT. BNI '46 Cabang X*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol.1 No.1, Jakarta.
- Suwarno, W., 2010, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan*, Ar-ruz Media, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2005, *Service Quality and Satisfaction*, Penerbit: ANDI, Yogyakarta.
- Zeitmal, V.A., dan Bitner, M.J., 2000, *Service Marketing: Interatiny Customer Focus Aross*, The Firm, 2 Edition, McGraw Hill, New York.

## RIWAYAT PENULIS

### **GILANG HAMZAH AKBAR, S.T., M.SC.**

Lahir di Tasikmalaya, 13 Maret 1990

S1: Teknik Industri Institut Teknologi Indonesia

S2: Teknik Industri Universitas Gadjah Mada

Dosen Tetap Yayasan Pendidikan Galuh Ciamis pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Galus Ciamis.

