

## *User Perception to Service Quality (Libqual) in State University Library at Surabaya*

### **Penilaian Pengguna terhadap Kualitas Layanan (*Libqual*) di Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Surabaya**

Oleh :

Dessy Harisanty

Siti Khotijah

Program Studi D3 Teknisi Perpustakaan,

Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga

dessyharisanty@gmail.com

**Abstrak.** Pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan secara langsung ataupun tidak, akan menimbulkan citra perpustakaan baik citra positif maupun negatif. Citra tersebut menimbulkan persepsi pengguna dan akhirnya membuat penilaian pengguna terhadap perpustakaan. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui mengenai tingkat persepsi pengguna atas kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri yang meliputi dimensi *affect of service*, *information control*, *library as place*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang sifatnya deskriptif dan teknik pengumpulan data kuisioner dengan teknik sampling *nonrandom sampling* dengan kriteria *purposive sampling* di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November (ITS), Universitas Airlangga (UNAIR) dan Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya (UNESA). Teknik pengolahan data yakni dengan membuat nilai rata-rata di setiap indikator kualitas layanan. Konsep kualitas layanan yang digunakan adalah *LibQual*<sup>+</sup><sup>TM</sup> yang terdiri dari *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Hasilnya bahwa nilai rata-rata penilaian pengguna pada kinerja ketiga perpustakaan di atas adalah baik. Untuk perpustakaan UNESA dan ITS, urutan penilaian dari yang terbaik oleh pengguna adalah *library as place*, *information control*, dan *affect of service*. Urutan penilaian pengguna atas dimensi yang terbaik pada perpustakaan UNAIR secara berturut-turut adalah *library as place*, *affect of service*, dan *information control*.

**Kata kunci:** *libqual*, persepsi pengguna, perpustakaan perguruan tinggi

**Abstract.** Services carried out by the library directly and will cause the image library of both positive and negative images. These images create the perception of users and ultimately make an assessment of the library users. In this study the authors wanted to know about the level of user perception on the quality of library services such as *affect of service*, *information control*, and *library as place*. This study uses a quantitative approach that are descriptive and questionnaire data collection techniques with *nonrandom sampling* with *purposive sampling* criteria in the library of Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Universitas Airlangga (Unair), and the library of the State University of Surabaya (UNESA). Data processing techniques to make the average value in every indicator of service quality. The concept of service quality used is *LibQual*<sup>+</sup><sup>TM</sup> consisting of *affect of service*, *information control*, and *library as place*. The result is that the average value assessment on the performance of the three library users above is good. For UNESA and ITS libraries, order an assessment of the best by the user is a *library as place*, *information control* and *affect of service*. In UNAIR library, user ratings on the dimensions of the order of the best in a row is a *library as place*, *affect of service*, and *information control*.

**Keywords:** *libqual*, user perception, university libraries

## PENDAHULUAN

Sebagai lembaga informasi, salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki fungsi khusus yaitu tri dharma perguruan tinggi yang dibagi menjadi 3 fungsi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Pengguna perpustakaan perguruan tinggi adalah sivitas akademika yang terdiri dari tenaga pengajar, mahasiswa, dan staf non pengajar.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagaimana disebutkan pada pasal 1 ayat 1 Undang-undang 43 tahun 2007, yaitu institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam, secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka. Untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal, perpustakaan senantiasa berkembang mengikuti perkembangan teknologi informasi. Pelayanan yang dilakukan oleh perpustakaan secara langsung ataupun tidak akan memiliki dampak kepada pengguna. Setiap pelayanan atau fasilitas yang diterima oleh pengguna perpustakaan akan menimbulkan citra perpustakaan baik citra positif maupun negatif. Citra tersebut tercipta akibat adanya persepsi dari pengguna terhadap perpustakaan terkait dengan pelayanan atau fasilitas yang diterima oleh pengguna selama menggunakan layanan perpustakaan. Baik buruknya citra yang

terbentuk akan mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kinerja pelayanan di perpustakaan tersebut. Citra yang baik dapat dikatakan sesuai atau bahkan melampaui harapan pengguna, sedangkan citra yang buruk maka akan membuat persepsi pengguna buruk pula dan tidak dapat sesuai atau melampaui harapan pengguna.

Apabila sebuah perpustakaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan bahkan melebihi harapan pengguna maka pengguna tersebut akan merasakan kepuasan begitu juga sebaliknya. Hal ini sesuai dengan penelitian kualitas jasa layanan pinjam antar perpustakaan (*inter-library loan*) di 30 Perpustakaan Umum di *Canada* yang menemukan adanya ketidaksesuaian antara pengukuran kualitas jasa dari perspektif perpustakaan dan dari perspektif pemakai, serta penelitian kualitas jasa layanan perpustakaan di *Sterling C. Evans Library, Texas A & M University* yang menyimpulkan bahwa tidak ada skor kinerja perpustakaan yang melampaui tingkat harapan maksimum pemakai. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi/perbaikan. Suatu studi yang pernah dilakukan oleh *Technical Assistance Research Programmes* untuk *The White House Office of Consumer Affairs* di Amerika Serikat (Yoeti, 2000: 54), memberikan hasil sebagai berikut: (1) 90% dari pelanggan yang tidak puas, tidak datang kembali ke toko penjual untuk

membeli barang-barang kebutuhannya. (2) Setiap orang yang tidak terpuaskan keinginannya, akan menceritakannya, paling sedikit kepada 9 orang teman atau kerabatnya. (3) 13% dari pelanggan yang kecewa akan menceritakan kejadian tersebut kepada lebih dari 20 orang. (4) Biaya untuk mencari pelanggan baru lima kali lipat, dibandingkan kalau kita memelihara hubungan dengan pelanggan lama. (5) Setiap pelanggan yang merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan suatu toko, paling sedikit akan menceritakannya kepada 5 orang lain dan diantaranya langsung menjadi pelanggan. (6) Peluang yang terbaik untuk meningkatkan penjualan harus dengan jalan membina hubungan baik dengan pelanggan. Konsekuensi dari pelanggan yang tidak puas itu merupakan tantangan yang sangat serius bagi suatu perusahaan, karena akan banyak memakan biaya, waktu, energi, untuk dapat membuat pelanggan bersedia datang kembali. Hal ini juga bisa terjadi pada perpustakaan bila pengguna merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat persepsi pengguna dengan menggunakan ukuran persepsi pengguna atas kinerja perpustakaan, dengan begitu diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan jawaban terhadap persepsi pengguna terhadap layanan yang

berkualitas sehingga perpustakaan dapat menilai kekurangan yang dimiliki sebagai evaluasi yang hasilnya dapat diterapkan untuk memperbaiki kinerja perpustakaan yang ada sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui mengenai tingkat persepsi pengguna atas kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri yang meliputi dimensi *affect of service, information control, library as place?*, dimensi kualitas pelayanan yang manakah yang mempunyai ranking tertinggi atas penilaian pengguna dalam menggunakan layanan perpustakaan?, dan apakah ada kesesuaian antara harapan dan persepsi pengguna atas kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi negeri yang meliputi dimensi *affect of service, information control, library as place?*

## PEMBAHASAN

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang sifatnya deskriptif. Lokasi penelitian ini sengaja dipilih di Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh November (ITS), Universitas Airlangga (UNAIR), dan Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya (UNESA). Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonrandom sampling* dengan kriteria *purposive sampling*. Teknik *sampling* ini digunakan karena penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan tertentu, yaitu mahasiswa

yang minimal sudah tiga kali dalam 1 bulan terakhir memanfaatkan layanan perpustakaan. Jumlah sampel yang diteliti adalah 300 orang, yakni 100 responden dari Perpustakaan ITS, 100 responden dari Perpustakaan UNAIR, dan 100 responden dari Perpustakaan UNESA. Teknik pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Teknik pengolahan data yakni dengan membuat nilai rata-rata di setiap indikator kualitas layanan. Konsep kualitas layanan yang digunakan adalah *LibQual+*<sup>TM</sup> yang terdiri dari *affect of service*, *information control*, dan *library as place*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Supranto (dalam Mulanjari, 1999: 49) mengatakan bahwa prioritas alokasi sumber daya perpustakaan harus diarahkan untuk meningkatkan kualitas hal-hal yang dianggap penting oleh pemakai tetapi selama ini kurang diperhatikan oleh perpustakaan. Kriteria pilihan konsumen biasanya terbatas pada sedikit dimensi. Oleh karena itu, perlu bagi perpustakaan untuk mengetahui prioritas pengguna atas dimensi-dimensi tersebut. Di bawah ini merupakan analisis penilaian pengguna atas *libqual* berdasarkan 3 dimensi, yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*.

Tabel 1. Penilaian Pengguna Atas *Libqual*

Dimensi	Indikator	UNAIR		UNESA		ITS	
		Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori		
<i>Affect of Service</i>	Keramahan Pustakawan	3,75	Baik	3,94	Baik	4,05	
	Ketanggapan Pustakawan	3,69	Baik	3,81	Baik	3,88	
	Kecepatan Pustakawan	3,66	Baik	3,84	Baik	3,86	
	Ketepatan Pustakawan	3,78	Baik	3,9	Baik	3,97	
	Kemampuan Pustakawan Memberikan Informasi	3,71	Baik	3,8	Baik	3,76	
	Kemampuan Putakawan Menjawab Pertanyaan	3,65	Baik	3,66	Baik	3,75	
	Kesediaan Pustakawan Membantu Pengguna	3,72	Baik	3,71	Baik	3,81	
	Penanganan Masalah Pengguna Oleh Pustakawan	3,50	Baik	3,63	Baik	3,80	
	<i>Information Control</i>	Pengaksesan Sumber Elektronik Melalui Internet	3,26	Cukup	3,77	Baik	3,70
		Website Mewakili Seluruh Informasi Perpustakaan	3,38	Cukup	3,69	Baik	3,85
Kesediaan Bahan Tercetak		3,59	Baik	3,71	Baik	3,46	
Kesediaan Sumber Elektronik		3,58	Baik	3,8	Baik	3,78	
Penerapan Otomasi Untuk Akses Informasi		3,88	Baik	3,82	Baik	3,90	
Kemudahan Akses Perpustakaan		3,86	Baik	3,98	Baik	4,18	
Kecepatan Akses Informasi Perpustakaan		3,46	Baik	3,79	Baik	3,89	
Ketiadaan Hambatan Akses Informasi		3,15	Cukup	3,66	Baik	3,60	
Ketersediaan Komputer		3,66	Baik	3,82	Baik	4,01	
Keterawatan Koleksi Perpustakaan		3,56	Baik	3,67	Baik	3,93	
Kemudahan Akses Informasi Secara Mandiri		3,77	Baik	3,91	Baik	3,97	
Kemudahan Prosedur Administrasi		3,97	Baik	3,87	Baik	4,11	
<i>Library as Place</i>		Kekondusifan Suasana Perpustakaan	3,48	Baik	3,81	Baik	4,31
		Terjaganya Kebersihan Perpustakaan	4,07	Baik	3,96	Baik	4,32
	Kenyamanan Ruang Perpustakaan	3,88	Baik	3,93	Baik	4,31	

### Dimensi *affect of service*

Dari data tabel di atas dapat diketahui mengenai data nilai rata-rata penilaian pengguna terhadap kinerja perpustakaan berdasarkan 27 indikator pada 3 dimensi, yaitu *affect of service*, *information control*, dan *library as place*. Data tersebut menunjukkan pada indikator pertama dimensi *affect of service*, yaitu keramahan pustakawan perpustakaan Unair mendapatkan nilai sebesar 3,75 yang berarti baik, perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,94 yang berarti baik dan perpustakaan ITS mendapatkan nilai 4,05 yang termasuk kategori baik pula.

Ketiga penilaian pengguna pada 3 perpustakaan tersebut sudah memiliki kategori yang baik sehingga dari ketiga indikator tersebut dinyatakan bahwa nilai tertinggi diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 4,05 yang berarti bahwa kinerja perpustakaan tersebut dinilai baik oleh penggunanya dan nilai terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,75.

Pada indikator kedua, yaitu ketanggapan pustakawan dinilai pengguna pada perpustakaan Unair sebesar 3,69, perpustakaan UNESA sebesar 3,81, dan perpustakaan ITS sebesar 3,88. Ketiga perpustakaan ini mendapatkan kategori yang baik berdasarkan penilaian penggunaannya. Pada indikator kedua nilai tertinggi berada pada perpustakaan ITS dengan nilai 3,88. Nilai terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,69.

Pada indikator ketiga, yaitu kecepatan pustakawan menurut tabel diatas berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,66, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai sebesar 3,84 dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 3,86. Dari penilaian tersebut ketiga perpustakaan perguruan tinggi tersebut memiliki kategori baik menurut persepsi pengguna. Nilai tertinggi pada indikator ketiga ini juga diperoleh oleh perpustakaan ITS dan terendah juga diperoleh kembali oleh perpustakaan Unair dengan nilai 3,66.

Pada indikator keempat, yaitu ketepatan pustakawan pada perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,78 kemudian pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,9 dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 3,86. Ketiga penilaian ini dikategorikan baik dan nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan UNESA dengan nilai 3,9. Nilai terendah pada perpustakaan Unair.

Pada indikator kelima, yaitu kemampuan pustakawan memberikan informasi menurut tabel diatas berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,71, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai sebesar 3,8 dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 3,76. Dari penilaian tersebut ketiga perpustakaan perguruan tinggi tersebut memiliki kategori baik menurut persepsi pengguna. Nilai tertinggi pada indikator kelima ini juga diperoleh oleh perpustakaan UNESA dengan nilai 3,8 dan terendah pada perpustakaan Unair.

Data tersebut menunjukkan pada indikator keenam dimensi *affect of service*, yaitu kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan perpustakaan Unair mendapatkan nilai sebesar 3,65 yang berarti baik, perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,66 yang berarti baik, dan perpustakaan ITS mendapatkan nilai 3,75 yang termasuk kategori baik pula. Ketiga penilaian pengguna pada 3

perpustakaan tersebut sudah memiliki kategori yang baik sehingga dari ketiga indikator tersebut dinyatakan bahwa nilai tertinggi diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 3,75 yang berarti bahwa kinerja perpustakaan tersebut dinilai baik oleh pengguna sedangkan perpustakaan Unair mendapatkan nilai terendah sebesar 3,65.

Pada indikator ketujuh, yaitu kesediaan pustakawan membantu pengguna dinilai pengguna pada perpustakaan Unair sebesar 3,72, perpustakaan UNESA sebesar 3,71, dan perpustakaan ITS sebesar 3,81. Ketiga perpustakaan ini mendapatkan kategori yang baik berdasarkan penilaian penggunaannya. Pada indikator kedua nilai tertinggi berada pada perpustakaan ITS dengan nilai 3,81 dan nilai terendah pada perpustakaan UNESA dengan nilai 3,71.

Pada indikator kedelapan, yaitu penanganan masalah pengguna oleh pustakawan pada perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,50 kemudian pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,63 dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 3,80. Ketiga penilaian ini dikategorikan baik dan nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan UNESA dengan nilai 3,80 dan terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai rata-rata sebesar 3,50.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 2005: 173) menyatakan

bahwa daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Selain itu, salah satu unsur penting pada indikator kesediaan membantu pengguna seperti yang dikemukakan oleh White & Beckley (dalam Sugiarto, 2002: 11), “*Eagerness to help others, with a liking for people and willingness to serve them*”, yaitu adanya keinginan yang kuat dari dalam diri untuk membantu dan menyukai pengguna, bergaul, dan membantu, serta rela melayani pengguna. Hal ini diperkuat oleh Mudjito (dalam Mulanjari, 1999: 38), kemampuan pengetahuan umum yang luas diperlukan sebagai bekal menjawab berbagai pertanyaan pemakai, sedangkan kemampuan komunikasi akan membantu pemakai dalam merumuskan pertanyaan secara jelas. Menurut Sugiarto (2002: 34), komunikasi adalah proses pemindahan/penyampaian warta/berita/informasi yang mengandung arti dari satu pihak (seseorang atau tempat) kepada pihak lain dalam upaya mencapai saling pengertian.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan Unair seharusnya dapat memprioritaskan untuk memperbaiki kualitas pada indikator semua indikator, yaitu keramahan

pustakawan, ketanggapan pustakawan, kecepatan pustakawan, kesediaan pustakawan membantu pengguna, ketepatan pustakawan, kemampuan pustakawan memberikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan, penanganan masalah pengguna oleh pustakawan kecuali pada indikator kesediaan pustakawan membantu pengguna, sedangkan perpustakaan UNESA sebaiknya memperbaiki pada indikator kesediaan pustakawan membantu pengguna dan perpustakaan ITS pada indikator kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan disebabkan nilai rata-rata penilaian pengguna terendah pada dimensi *affect of service* perpustakaan ITS pada nilai 3,75.

#### **Dimensi *information control***

Data diatas menunjukkan pada indikator pertama dimensi *information control*, yaitu pengaksesan sumber elektronik melalui internet perpustakaan Unair mendapatkan nilai sebesar 3,26 yang berarti cukup, perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,77 yang berarti baik, dan perpustakaan ITS mendapatkan nilai 3,70 yang termasuk kategori baik pula. Penilaian pengguna pada perpustakaan UNESA dan ITS tersebut sudah memiliki kategori yang baik, namun pada perpustakaan Unair mendapatkan kategori cukup, sehingga dari ketiga indikator tersebut dinyatakan bahwa nilai

tertinggi diperoleh oleh perpustakaan UNESA dengan nilai 3,77 yang berarti bahwa kinerja perpustakaan tersebut dinilai baik oleh penggunanya, sedangkan nilai terendah atau penilaian pengguna terhadap kinerja perpustakaan Unair adalah cukup sehingga mendapatkan nilai terendah pada 3,26. Hal ini menunjukkan penilaian pengguna perpustakaan Unair belum mendapatkan penilaian baik atau sangat baik sehingga akses terhadap sumber elektronik pada perpustakaan Unair perlu ditingkatkan kembali.

Pada indikator kedua, yaitu *website* mewakili seluruh informasi perpustakaan pada perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,38 yang dikategorikan cukup, kemudian pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,69, dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 3,85 penilaian ini dikategorikan baik dan nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 3,85 dan terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,38. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja perpustakaan Unair perlu ditingkatkan lagi hal tersebut karena berdasarkan data diatas penilaian pengguna terhadap indikator *website* mewakili seluruh informasi perpustakaan hanya mendapatkan kategori cukup, sehingga untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan pengguna maka perbaikan pelayanan akan sangat

membantu meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada indikator ketiga, yaitu kesediaan bahan tercetak dinilai pengguna pada perpustakaan Unair sebesar 3,59, perpustakaan UNESA sebesar 3,71, dan perpustakaan ITS sebesar 3,46. Ketiga perpustakaan ini mendapatkan kategori yang baik berdasarkan penilaian penggunanya. Pada indikator ini nilai tertinggi berada pada perpustakaan UNESA dengan nilai 3,71 dan nilai terendah dimiliki oleh perpustakaan ITS dengan nilai 3,46. Sehingga dengan data tersebut maka perpustakaan ITS sebaiknya memperbaiki atau meningkatkan kualitas ketersediaan bahan cetak bagi penggunanya.

Pada indikator keempat, yaitu kesediaan sumber elektronik menurut tabel diatas berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,58, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai sebesar 3,8 dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 3,78. Dari penilaian tersebut ketiga perpustakaan perguruan tinggi tersebut memiliki kategori baik. Nilai tertinggi pada indikator keempat ini diperoleh oleh perpustakaan UNESA dengan nilai 3,8 dan terendah adalah perpustakaan Unair dengan nilai 3,58. Untuk hal ini perpustakaan Unair seharusnya dapat lebih memperhatikan indikator ketersediaan sumber elektronik bagi penggunanya.

Pada indikator kelima, yaitu penerapan otomasi untuk akses informasi berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,88, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai sebesar 3,82, dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 3,90. Dari penilaian tersebut ketiga perpustakaan perguruan tinggi tersebut memiliki kategori baik. Nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dan terendah diperoleh perpustakaan UNESA dengan nilai 3,82. Dari data tersebut perpustakaan UNESA diharapkan dapat menerapkan otomasi yang ada untuk akses informasi yang lebih baik.

Pada indikator keenam, yaitu kemudahan akses perpustakaan pada perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,86 yang dikategorikan cukup, kemudian pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,98, dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 4,18 penilaian ini dikategorikan baik dan nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 4,18 dan terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,86. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja perpustakaan Unair perlu ditingkatkan lagi hal tersebut karena berdasarkan data diatas penilaian pengguna terhadap indikator kemudahan akses perpustakaan mendapatkan kategori cukup, namun untuk dapat memberikan kualitas



pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan pengguna maka perbaikan pelayanan akan sangat diperlukan.

Pada indikator ketujuh, yaitu kecepatan akses informasi perpustakaan pada perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,46, kemudian pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,79, dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 3,89. Ketiga penilaian ini dikategorikan baik dan nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 3,89 dan nilai terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,46, untuk itu diharapkan perpustakaan Unair dapat lebih memperhatikan kecepatan akses informasi perpustakaannya.

Pada indikator kedelapan, yaitu ketiadaan hambatan akses informasi pada perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,15 yang dikategorikan cukup. Kemudian, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,66 dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 3,60 penilaian ini dikategorikan baik dan nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan UNESA dengan nilai 3,66 dan terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,15. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja perpustakaan Unair perlu ditingkatkan pada indikator ketiadaan hambatan akses informasi karena mendapatkan kategori cukup menurut persepsi pengguna. Namun,

untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan pengguna maka perbaikan perlu dilakukan demi kepuasan pengguna.

Pada indikator kesembilan, yaitu ketersediaan komputer menurut tabel diatas berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,66, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai sebesar 3,82, dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 4,01. Dari penilaian tersebut ketiga perpustakaan perguruan tinggi tersebut memiliki kategori baik menurut persepsi pengguna. Nilai tertinggi pada indikator kesembilan ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 4,01 dan nilai terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,66 yang berarti bahwa peningkatan ketersediaan fasilitas komputer di perpustakaan Unair demi meningkatkan kepuasan dan persepsi terhadap kinerja pelayanan perpustakaan.

Pada indikator kesepuluh, yaitu keterawatan koleksi perpustakaan berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,56, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai sebesar 3,67, dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 3,93. Dari penilaian tersebut ketiga perpustakaan perguruan tinggi tersebut memiliki kategori baik menurut persepsi pengguna. Nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dan terendah diperoleh perpustakaan Unair

dengan nilai 3,56. Dari data tersebut perpustakaan Unair diharapkan dapat lebih fokus untuk meningkatkan kualitas perawatan koleksi perpustakaan bagi penggunaannya.

Pada indikator kesebelas, yaitu kemudahan akses informasi secara mandiri pada perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,77 kemudian, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,91, dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 3,97. Ketiga penilaian ini dikategorikan baik dan nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 3,97 dan terendah pada nilai 3,77 oleh perpustakaan Unair. Hal ini menunjukkan bahwa sudah seharusnya perpustakaan Unair meningkatkan kemudahan akses informasi secara mandiri.

Pada indikator terakhir pada dimensi *information of control*, yaitu kemudahan prosedur administrasi menurut tabel diatas berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,97, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai sebesar 3,87, dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 4,11. Dari penilaian tersebut ketiga perpustakaan perguruan tinggi tersebut memiliki kategori baik menurut persepsi pengguna. Nilai tertinggi pada indikator terakhir ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 4,11 dan terendah adalah perpustakaan UNESA

dengan nilai 3,87. Untuk hal ini, perpustakaan UNESA seharusnya dapat lebih memperhatikan indikator kemudahan prosedur administrasi di perpustakaanannya.

Menurut Samosir (2005: 33), pada perpustakaan yang paling penting dan mempengaruhi adalah koleksi perpustakaan karena pengguna datang ke perpustakaan adalah untuk mencari informasi melalui berbagai sumber informasi baik yang berbentuk tercetak maupun elektronik. Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang koleksinya relevan dengan kebutuhan pengguna yang dilayaninya. Pernyataan ini didukung oleh Scham (dalam Mulanjari, 1999: 44), bahwa layanan perpustakaan yang utama adalah koleksi yang baik. Koleksi yang baik dalam arti subyek yang relevan dan sesuai dengan kurikulum yang dijalankan, pengelolaannya tertata dengan baik sehingga temu kembali mudah dilakukan. Hal ini diperkuat oleh Tedd (dalam Raina, 2005: 63) yang menyatakan bahwa sistem *digital library* harus didesain sesuai dengan kebutuhan pengguna agar pengguna mudah dalam memanfaatkannya disertai bahasa yang banyak pilihan. Brian Lang (dalam Qolyubi, 2003: 397), menyatakan bahwa tujuan utama dari *digital library* adalah untuk memberikan akses kepada seluruh pemakai yang tentu saja diorientasikan pada cara penyampaian dan penyebaran informasi yang cepat, akurat, dan andal.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan Unair seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator pengaksesan sumber elektronik melalui internet, *website* mewakili seluruh informasi perpustakaan, kesediaan sumber elektronik, penerapan otomasi untuk akses informasi, kemudahan akses perpustakaan, kecepatan akses informasi perpustakaan, ketiadaan hambatan akses informasi, ketersediaan komputer, keterawatan koleksi perpustakaan, kemudahan akses informasi secara mandiri kecuali pada indikator kesediaan bahan tercetak, dan kemudahan prosedur administrasi, sedangkan perpustakaan UNESA sebaiknya memperbaiki pada indikator kesediaan bahan tercetak dan perpustakaan ITS pada indikator kemudahan prosedur administrasi.

#### **Dimensi *library as place***

Data di atas menunjukkan pada indikator pertama dimensi *library as place*, yaitu kecondusifan suasana perpustakaan, perpustakaan Unair mendapatkan nilai sebesar 3,48 yang berarti cukup, perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,81 yang berarti baik, dan perpustakaan ITS mendapatkan nilai 4,31 yang termasuk kategori sangat baik. Dari ketiga penilaian pengguna pada 3 perpustakaan tersebut bahwa nilai tertinggi diperoleh oleh Perpustakaan ITS dengan nilai 4,31 yang berarti bahwa

kinerja perpustakaan tersebut dinilai sangat baik oleh penggunanya, sedangkan nilai terendah atau penilaian pengguna terhadap kinerja perpustakaan Unair adalah baik sehingga mendapatkan nilai terendah pada 3,26. Hal ini menunjukkan penilaian pengguna perpustakaan Unair belum mendapatkan penilaian baik atau sangat baik sehingga akses terhadap kecondusifan suasana perpustakaan perlu ditingkatkan kembali.

Pada indikator kedua dimensi ketiga ini, yaitu terjaganya kebersihan perpustakaan, perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,07 kemudian, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,96, dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 4,32. Pada perpustakaan Unair dan UNESA mendapatkan kategori baik pada penilaian pengguna dan perpustakaan ITS mendapatkan penilaian sangat baik dan nilai tertinggi 4,32 dan terendah pada nilai 3,96 oleh perpsuatkaan UNESA. Hal ini menunjkan bahwa sudah seharusnya perpustakaan UNESA meningkatkan kebersihan perpustakaan lebih baik lagi.

Pada indikator ketiga, yaitu kenyamanan ruang perpustakaan berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,88, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai sebesar 3,93, dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 4,31. Dari penilaian tersebut perpustakaan

Unair dan perpustakaan UNESA memiliki kategori baik menurut persepsi pengguna dan perpustakaan ITS mendapatkan nilai tertinggi pada indikator ketiga dengan nilai 4,31 dan terendah diperoleh perpustakaan UNAIR dengan nilai 3,88. Dari data tersebut perpustakaan Unair diharapkan dapat meningkatkan kualitas kenyamanan ruang bagi penggunanya.

Pada indikator keempat, yaitu keindahan ruang perpustakaan pada perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,89 yang dikategorikan cukup, kemudian pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,86 dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 4,38 penilaian ini dikategorikan sangat baik dan nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 4,38 dan terendah pada perpustakaan UNESA dengan nilai 3,86. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja perpustakaan UNESA perlu ditingkatkan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan pengguna maka perbaikan pelayanan akan sangat membantu meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada indikator kelima dimensi ketiga ini, yaitu ketersediaan sarana diskusi, perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,74 kemudian, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,83, dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 3,97. Ketiga

perpustakaan tersebut mendapatkan kategori baik pada penilaian pengguna dan nilai tertinggi diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 3,79 dan terendah pada nilai 3,74 oleh perpustakaan Unair. Hal ini menunjukkan bahwa sudah seharusnya perpustakaan Unair meningkatkan ketersediaan ruang diskusi perpustakaan lebih baik lagi.

Pada indikator keenam, yaitu petunjuk mengakses layanan pada perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,67 yang dikategorikan cukup kemudian, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai 3,88, dan pada perpustakaan ITS mendapatkan nilai sebesar 4,19. Penilaian ini dikategorikan baik dan nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 4,19 dan terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,67. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian kinerja perpustakaan Unair perlu ditingkatkan lagi hal tersebut karena berdasarkan data diatas penilaian pengguna untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan kepuasan pengguna maka perbaikan pelayanan akan sangat membantu meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada indikator ketujuh, yaitu keergonomisan tata ruang menurut tabel diatas berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,80, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai

sebesar 3,96 dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 4,19. Dari hasil penilaian ketiga perpustakaan perguruan tinggi tersebut memiliki kategori baik menurut persepsi pengguna. Nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 4,19 dan terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,80.

Pada indikator kedelapan, pada dimensi *library as place*, yaitu jam buka layanan sesuai kebutuhan menurut tabel di atas berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,19, pada perpustakaan UNESA mendapatkan nilai sebesar 3,81, dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 3,75. Dari penilaian tersebut perpustakaan Unair mendapatkan kategori cukup sedangkan pada perpustakaan ITS dan UNESA mendapatkan kategori baik. Sehingga nilai tertinggi pada indikator ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 3,75 dan terendah adalah perpustakaan Unair dengan nilai 3,19. Untuk hal ini perpustakaan Unair seharusnya dapat lebih memperhatikan indikator ini untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna perpustakaan.

Pada indikator terakhir pada dimensi *information of control*, yaitu pustakawan berpakaian rapi menurut tabel di atas berdasarkan penilaian pengguna bahwa perpustakaan Unair mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,96, pada perpustakaan UNESA mendapatkan

nilai sebesar 4,07, dan pada perpustakaan ITS dengan nilai 4,22. Dari penilaian tersebut ketiga perpustakaan perguruan tinggi tersebut memiliki kategori baik menurut persepsi pengguna. Nilai tertinggi pada indikator terakhir ini diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 4,22 dan terendah adalah perpustakaan Unair dengan nilai 3,96. Untuk itu, perpustakaan Unair seharusnya dapat lebih memperhatikan indikator ini dan memperbaiki pelayanan yang ada.

Salah satu unsur dari kepribadian menurut White & Beckley (dalam Sugiarto, 2002: 12), *neatness indicates pride in self and job*, bahwa kerapian merupakan suatu bukti bahwa kita bangga dengan diri kita sendiri dan dengan pekerjaan kita. Dengan berpikir positif seperti ini, penampilan kita akan tampak “bercahaya”. Menurut Tracy Bicknell (dalam Mulanjari, 1999: 46), faktor ruangan seperti penerangan, suhu ruangan, tingkat kebisingan, tata letak, dan rambu-rambu perpustakaan akan memengaruhi pandangan pemakai terhadap kualitas jasa. Hal di atas juga disebutkan sebagaimana yang dikatakan oleh Lushington dan Mills (dalam Mulanjari, 1999: 47) bahwa kursi harus nyaman dan sesuai dengan bentuk tubuh manusia.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan Unair seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator

kekondusifan suasana perpustakaan, terjaganya kebersihan perpustakaan, kenyamanan ruang perpustakaan, ketersediaan sarana diskusi, petunjuk mengakses layanan, keergonomisan tata ruang, jam buka layanan sesuai kebutuhan, pustakawan berpakaian rapi kecuali pada indikator keindahan ruang perpustakaan, sedangkan perpustakaan UNESA sebaiknya memperbaiki pada indikator keindahan ruang perpustakaan dan perpustakaan ITS pada indikator jam buka layanan sesuai kebutuhan disebabkan nilai rata-rata penilaian pengguna terendah pada dimensi *library as place* perpustakaan ITS pada nilai 3,75.

Tabel 2. Penilaian Pengguna Tiap Dimensi *Libqual*

Dimensi Kualitas	UNAIR		UNESA		ITS	
	Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori	Rata-rata	Kategori
<i>Affect of service</i>	3,6825	Baik	3,7862	Baik	3,8600	Baik
<i>Information control</i>	3,5933	Baik	3,7908	Baik	3,8650	Baik
<i>Library as place</i>	3,7422	Baik	3,9011	Baik	4,1822	Baik
Rata-rata <i>Libqual</i>	3,6726	Baik	3,8260	Baik	3,9691	Baik

Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi pada dimensi *affect of service* diperoleh oleh perpustakaan ITS dengan nilai 3,8600 dengan kategori baik kemudian kedua pada perpustakaan UNESA dengan nilai 3,7862 dan terendah pada perpustakaan Unair dengan nilai 3,6825 dan keduanya memiliki kategori yang baik pula. Kemudian pada dimensi *information control* nilai tertinggi diperoleh pula oleh perpustakaan ITS kemudian, kedua oleh perpustakaan UNESA, dan terendah oleh perpustakaan Unair dengan berturut-turut nilai rata-

ratanya 4,1822 kemudian, 3,9011, dan 3,7422. Semua perpustakaan mendapatkan kategori yang baik pada indikator ini. Terakhir pada dimensi *library as place* juga memiliki urutan nilai yang sama dengan dimensi sebelumnya dengan urutan 3,9691 kemudian, 3,8260, dan 3,6726. Sehingga dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa nilai rata-rata penilaian pengguna pada kinerja ketiga perpustakaan di atas menyatakan bahwa perpustakaan ITS menduduki peringkat pertama dalam semua indikator dengan rata-rata *libqual* tertinggi, yaitu 3,9691. Pada perpustakaan UNESA dengan rata-rata *libqual* sebesar 3,8260 dan ketiga pada perpustakaan Unair dengan rata-rata *libqual* 3,6726.

## SIMPULAN

Perbaikan kualitas pelayanan pada dimensi *affect of service* perpustakaan Unair seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada semua indikator, yaitu keramahan pustakawan, ketanggapan pustakawan, kecepatan pustakawan, kesediaan pustakawan membantu pengguna, ketepatan pustakawan, kemampuan pustakawan memberikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan, penanganan masalah pengguna oleh pustakawan, kecuali pada indikator kesediaan pustakawan membantu pengguna, sedangkan perpustakaan UNESA sebaiknya memperbaiki pada

indikator kesediaan pustakawan membantu pengguna dan perpustakaan ITS pada indikator kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan disebabkan nilai rata-rata penilaian pengguna terendah pada dimensi *affect of service* perpustakaan ITS pada nilai 3,75. Sedangkan pada dimensi *information control* bahwa perpustakaan Unair seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator pengaksesan sumber elektronik melalui internet, website mewakili seluruh informasi perpustakaan, kesediaan sumber elektronik, penerapan otomasi untuk akses informasi, kemudahan akses perpustakaan, kecepatan akses informasi perpustakaan, ketiadaan hambatan akses informasi, ketersediaan komputer, keterawatan koleksi perpustakaan, kemudahan akses informasi secara mandiri kecuali pada indikator kesediaan bahan tercetak, dan kemudahan prosedur administrasi. Pada perpustakaan UNESA sebaiknya memperbaiki pada indikator kesediaan bahan tercetak dan perpustakaan ITS pada indikator kemudahan prosedur administrasi.

Pada dimensi *library as place* perpustakaan Unair seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator kecondusifan suasana perpustakaan, terjaganya kebersihan perpustakaan, kenyamanan ruang perpustakaan, ketersediaan sarana diskusi, petunjuk mengakses layanan,

keergonomisan tata ruang, jam buka layanan sesuai kebutuhan, pustakawan berpakaian rapi, kecuali pada indikator keindahan ruang perpustakaan, Sedangkan perpustakaan UNESA sebaiknya memperbaiki pada indikator keindahan ruang perpustakaan dan perpustakaan ITS pada indikator jam buka layanan sesuai kebutuhan disebabkan nilai rata-rata penilaian pengguna terendah pada dimensi *library as place* perpustakaan ITS pada nilai 3,75.

Sehingga dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa nilai rata-rata penilaian pengguna pada kinerja ketiga perpustakaan diatas menyatakan bahwa perpustakaan ITS menduduki peringkat pertama dalam semua indikator dengan rata-rata *libqual* tertinggi, yaitu 3,9691. Pada perpustakaan UNESA dengan rata-rata *libqual* sebesar 3,8260, dan ketiga pada perpustakaan Unair dengan rata-rata *libqual* 3,6726.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Mulanjari, Sri. (1999). Pandangan Pemakai Terhadap Kualitas Jasa Layanan UPT Perpustakaan UI: Perbandingan Antara Jasa Yang Diharapkan (*Expected Services*) Dengan Jasa Yang Diterima (*Received Services*). *Skripsi*. Universitas Indonesia
- Qolyubi, Syihabuddin, et.,al. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta :

- Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Raina, Roshan Lal, et.,al . (2005). *Library Management: Trends and Opportunities*, 1<sup>st</sup> ed. New Delhi: Excel Books
- Samosir, Zurni Zahara. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa menggunakan Perpustakaan USU. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, 1 (1): 28-35.
- Sugiarto, Endar. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2005) *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.