

## ANALISIS LIBQUAL<sup>+TM</sup> PADA LAYANAN SIRKULASI DENGAN MENGGUNAKAN TEKNIK IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA) DI PERPUSTAKAN UNIVERSITAS ISLAM BANDUNG (UNISBA)

Oleh

Elis Siti Nurakhmi

Dinn Wahyudin<sup>1</sup>

Damayanty<sup>2</sup>

*Program Studi Perpustakaan dan Informasi  
Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan  
Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Pendidikan Indonesia  
[Elisnurakhmi@gmail.com](mailto:Elisnurakhmi@gmail.com)  
[dinn\\_wahyudin@yahoo.com](mailto:dinn_wahyudin@yahoo.com)  
[ahad.hada@gmail.com](mailto:ahad.hada@gmail.com)*

### ABSTRAK

Pada dasarnya penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis *LibQUAL<sup>+TM</sup>* pada layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Islam Bandung dengan menggunakan teknik IPA atau analisis tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Indikator yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu berdasarkan *LibQUAL<sup>+TM</sup>* yaitu *Service of Affect* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani), *Library as Place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan), *Personal Control* (petunjuk dan sarana akses), *Information Access* (Akses Informasi). Berdasarkan hasil penelitian dapat digambarkan bahwa harapan pemustaka terhadap aspek kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani dikategorikan sangat tinggi, dan persepsi pemustaka baik, pemustaka memiliki kepentingan sangat tinggi dan persepsi belum baik, petunjuk dan sarana akses memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi dan persepsi pemustaka baik, dan akses informasi memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi, dan persepsi pemustaka belum baik.

Kata kunci : analisis kualitas, layanan sirkulasi, *libqual<sup>+TM</sup>* dan IPA (*importance performance analysis*)

#### ABSTRAC

Basically this research was conducted to analyze the quality of the Bandung Islamic University Library services based on the user's expectations and perceptions. This research used in descriptive method of analysis that aims to describe the characteristics of the circulation of library service quality. LibQUAL+TM used to measure the quality of library services based on four dimensions are used as indicators of measurement, Service of Affect , Library as Place , Personal Control, and Information Access. The method used is descriptive method with quantitative and analytical approach by using Importance Performance Analysis (IPA). The results are the users have high expectations to affect of services and their perceptions are well, the users have high expectation at the aspects of library as place and their low perceptions are not well, personal control have high expectations and users perceptions are well, the information access have high expectations and users low perceptions are not well.

**Keywords:** quality analysis, circulation services, libqual + TM and IPA (importance performance analysis)

Perpustakaan saat ini bukanlah hal baru dikalangan masyarakat, setiap lembaga dan organisasi memiliki perpustakaan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan informasi yang ada. Menurut Undang-Undang tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan pada dasarnya terbagi menjadi beberapa jenis, namun pada umumnya memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi setiap pemakainya. Salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu perpustakaan yang ada ada pada lingkungan perguruan tinggi dan memiliki tujuan yang sejalan dengan Tridharma perguruan tinggi yaitu (Pendidikan, pengabdian dan penelitian)

Seperti yang dikemukakan oleh Sjahrial-Pamuntjak (2005, hlm. 5) mengemukakan bahwa Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi baik berupa universitas, perpustakaan fakultas, akademis, maupun perpustakaan sekolah tinggi.

Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi menurut Sulistyio-Basuki (1992, hlm. 51) mengemukakan bahwa Tujuan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat) maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan untuk melaksanakan ketiga dharma perguruan tinggi. Selain itu Fungsi perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya sama, yaitu setiap perpustakaan bertugas untuk mengumpulkan informasi dan menyebarkan informasi sehingga dapat

dimanfaatkan oleh pengguna. Dengan adanya pemanfaatan koleksi perpustakaan perguruan tinggi, maka fungsi-fungsi perpustakaan perguruan tinggi dapat terwujud seperti penyebaran informasi dan kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi oleh setiap penggunanya.

Dalam rangka penyebaran informasi dan pemenuhan kebutuhan pemustaka, setiap lembaga perpustakaan harus menyediakan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan. Kualitas, menurut Josep M. Juran dalam Fatmawati (2013, hlm. 22) mengemukakan bahwa kualitas dijadikan sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Kualitas dalam sebuah layanan perpustakaan merupakan salah satu faktor utama yang harus dipenuhi agar pemustaka merasakan kepuasan. Salah satu layanan perpustakaan yang harus diperhatikan oleh perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan pada sebuah perpustakaan sudah baik atau tidak dapat dilakukan analisis terhadap dimensi yang ada pada layanan. Salah satunya adalah *LibQUAL<sup>TM</sup>* merupakan salah satu alat yang digunakan oleh perpustakaan khususnya perguruan tinggi untuk mengukur, menilai kualitas jasa berdasarkan evaluasi pemustaka. *LibQUAL<sup>TM</sup>* ini juga terbaru diperpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, maupun menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi yang telah diberikan. Indikator yang digunakan dari dimensi kualitas layanan berdasarkan *LibQUAL<sup>TM</sup>* yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place*), petunjuk dan sarana akses (*Personal control*), dan

akses informasi (*Information Access*). Perpustakaan UNISBA merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang sangat memperhatikan kualitas dari layanan-layanannya, dan salah satunya adalah kualitas layanan sirkulasi. Menurut Bafadal (2009, hlm. 125), "Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku". Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna untuk memberikan informasi, mencari koleksi, dan menunjang fungsi-fungsi lain dari perpustakaan

Layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA pada umumnya sudah memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, proses peminjaman dan pengembalian buku berjalan terotomasi sehingga tidak akan terjadi kecurangan yang dilakukan pengguna karena semua koleksi dilengkapi dengan RFID yang akan terbaca oleh *security gate* ketika mahasiswa membawa keluar buku tanpa melakukan peminjaman terlebih dahulu. Proses peminjaman di Perpustakaan UNISBA hanya dapat dilakukan oleh mahasiswa yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan, bagi mahasiswa yang tidak memiliki kartu anggota hanya dapat memanfaatkan koleksi dengan membaca di tempat. Namun untuk memanfaatkan koleksi layanan sirkulasi ini Perpustakaan UNISBA masih terhambat oleh keterbatasan ruang membaca, fasilitas untuk membaca masih dirasakan kurang memenuhi kebutuhan pengunjung layanan sirkulasi. Selain itu juga berkaitan dengan aspek akses informasi, kerelevanan koleksi, kemutakhiran koleksi dan ketersediaan koleksi yang ada di Perpustakaan UNISBA dirasakan masih belum memenuhi kebutuhan setiap pemustaka.

Permasalahan-permasalahan pada

layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA yaitu pemustaka sering mengalami kesulitan dalam pencarian koleksi perpustakaan. Bantuan petugas dalam penelusuran koleksi belum dilakukan secara optimal. Pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan pada layanan sirkulasi. Sarana dan prasarana yang tersedia belum memenuhi kebutuhan pemustaka. Berdasarkan pemaparan diatas, maka penulis memfokuskan indikator-indikator yang menjadi fokus penilaian kualitas pada layanan perpustakaan. Menurut Bavakutty & Majeed (2005, hlm.212) mengemukakan bahwa dimensi yang dijadikan sebagai alat untuk melakukan penilaian terhadap kualitas terbagi menjadi 4 dimensi yaitu *Affect of service, library as place, personal control* dan *information access*. Dimensi ini merupakan perkembangan pada tahun 2002, dimana dimensi yang terdiri dari 4 bagian tersebut merupakan dimensi yang paling jelas dan rinci dalam penilaian kualitas layanan perpustakaan dibandingkan dengan perkembangan dimensi pada tahun-tahun sebelumnya.

## METODE

Penelitian ini terdiri satu variabel yaitu analisis *LibQUAL<sup>TM</sup>* pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh civitas akademika Perpustakaan UNISBA yang menggunakan layanan sirkulasi, baik untuk melakukan peminjaman maupun pengembalian koleksi perpustakaan. Jumlah populasi dilihat dari rata-rata jumlah statistik pemustaka layanan sirkulasi atau peminjam koleksi perpustakaan selama enam bulan terakhir yaitu mulai bulan Agustus 2014 sampai dengan bulan Januari 2015, dan berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Taro Yamane dalam Riduwan (2009, hlm.9) maka diambil sampel sebanyak 98

pemustaka. Teknik sampling yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Menurut Nawawi *accidental sampling* adalah teknik yang dalam pengambilan sampelnya tidak ditetapkan lebih dahulu, namun langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemuinya. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa angket. Instrumen penelitian yang digunakan merupakan pengembangan dari variabel *LibQUAL<sup>+TM</sup>* yang dikembangkan oleh penulis dan disesuaikan dengan layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA.

Data-data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran angket selanjutnya di olah dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dapat . Menurut Martila & James (1977:77) IPA “*an easily-applied technique for measuring attribute importance and performance can further the development of effective marketing programs*” artinya IPA merupakan teknik analisis yang dapat diaplikasikan secara mudah untuk mengukur atribut tingkat kepentingan dan kinerja yang mendorong pengembangan lebih lanjut dari program pemasaran secara lebih efektif. Langkah-langkah analisis dengan menggunakan IPA sebagai berikut :

1. menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat tingkat kepentingan dan tingkat kinerja layanan perpustakaan, yaitu dengan membandingkan antara skor kinerja dengan skor kepentingan
2. Menghitung rata-rata untuk setiap indikator dalam dimensi *LibQUAL<sup>+TM</sup>* yang dipersepsikan oleh pemustaka
3. Menghitung rata-rata seluruh indikator tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas pada diagram kartesius. Setelah atribut dibuat urutan prioritas peningkatan kualitas, selanjutnya data dari harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan digambarkan dengan diagram kartesius
4. melakukan pemetaan kedalam diagram

kartesius

## HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis *LibQUAL<sup>+TM</sup>* Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan UNISBA dengan Menggunakan Teknik *Importance Performance Analysis* (IPA).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *LibQUAL<sup>+TM</sup>* pada layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa harapan pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi terhadap indikator-indikator *LibQUAL<sup>+TM</sup>* memiliki harapan atau tingkat kepentingan sangat tinggi dari pemustaka sementara pada tingkat kinerja masih menunjukkan kategori baik. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.1 Penilaian Kepuasan Berdasarkan Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

No	Dimensi	Kinerja	Ideal	Kategori
1.	Affect of service	75.71%	89.02 %	13.31%
2.	Library as place	73.03%	90.55 %	17.52%
3.	Personal control	75.33%	89.90 %	14.57%
4.	Information access	72.50%	89.23 %	16.73%

Berdasarkan 4 dimensi kualitas layanan perpustakaan, terdapat 2 dimensi yang memiliki tingkat kategori atau gap lebih kecil dari 15% maka dapat dikategorikan bahwa kualitas dimensi tersebut sudah baik, dan apabila kategori atau gap lebih besar dari 15% maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan pada dimensi tersebut belum baik.

Berdasarkan penghitungan tingkat kesesuaian, maka dapat dianalisis bahwa tingkat kesesuaian dimensi  $\geq$  tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu dimensi

*Affect of Service* dan *personal control*, maka dapat dikatakan kualitas layanan Perpustakaan UNISBA pada dimensi tersebut sudah baik atau sudah sesuai dengan harapan pemustaka. Sedangkan 2 dimensi lainnya memiliki kesesuaian atribut  $\leq$  tingkat kesesuaian keseluruhan yaitu dimensi *library as place* dan *information access*, sehingga dapat dikatakan dimensi tersebut masih belum baik untuk menilai kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA.

Hasil deskripsi *LibQUAL*<sup>+TM</sup> berdasarkan beberapa indikator yang dibahas, diantaranya adalah *affect of service*, *library as place*, *personal control* dan *information access*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa skor tingkat kepentingan tertinggi yaitu pada indikator *library as place* dimana suasana dan ruang perpustakaan yang tersedia masih dirasakan kurang memenuhi harapan setiap pemustaka. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan harus diperhatikan oleh pihak perpustakaan. Sebagaimana dijelaskan oleh Rahayuningsih (2007, hlm. 86) Fasilitas, segala sesuatu yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya). Jadi apabila fasilitas dan suasana ruang perpustakaan mendukung kegiatan layanan perpustakaan maka dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas perpustakaan terhadap dimensi *library as place* baik. Kemudian dimensi yang dirasakan belum memenuhi kebutuhan pemustaka adalah akses informasi berkenaan dengan ketersediaan koleksi yang relevan, mutakhir, dan kelengkapan koleksi. Akses informasi terhadap koleksi merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh perpustakaan berkaitan dengan tujuan sebuah perpustakaan untuk menyebarkan informasi yang relevan dan akurat serta memenuhi kebutuhan

pemustaka. Seperti yang dikemukakan oleh Rahayuningsih (2007, hlm. 86), Koleksi merupakan semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat atau pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi dengan memenuhi karakteristik seperti kuantitas atau banyaknya koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, dan kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran koleksi, dan kelengkapan koleksi.

#### a. Analisis *Affect of service*

Berdasarkan hasil olah data, dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of service*) memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi, dan persepsi pemustaka terhadap indikator tersebut sudah memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka atau dapat dikatakan kesesuaian atribut  $\geq$  tingkat kesesuaian keseluruhan. Sebagaimana dijelaskan oleh Ming dalam Fatmawati (2013, hlm. 217) bahwa pustakawan sangat penting perannya dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan. Selain itu juga Jankowska dalam Fatmawati (2013, hlm. 217) menyebutkan bahwa dimensi *Affect of Service* merupakan kekuatan terbesar dari sebuah perpustakaan oleh karena itu perpustakaan harus lebih memperhatikan tingkat kepentingan (*importance*) dimensi ini. Menurut Wiji (2010, hlm. 97) mengatakan bahwa seorang pustakawan harus memiliki sikap penuh perhatian berkaitan dengan kehidupan sosial, tanggung jawab, memiliki keahlian, kemampuan menanggapi. Selain itu juga Rahayuningsih (2007, hlm 86) mengemukakan bahwa seorang pustakawan sebagai sumber daya manusia diperpustakaan harus memiliki karakteristik seperti memiliki kesopanan dan keramahan dalam melayani pemustaka terutama untuk petugas

sirkulasi yang berhubungan langsung dengan pemustaka

**b. Analisis *Library as place***

Dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) memiliki tingkat persepsi yang belum memenuhi harapan pemustaka atau dilihat dari tingkat kesesuaian atribut  $\leq$  tingkat kesesuaian keseluruhan. Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas dipergustakaan, namun berdasarkan angket yang telah disebar hal ini menunjukkan bahwa konsep *library as place* ini belum memenuhi kebutuhan pemustaka dan belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka.

Rahayuningsih (2007, hlm. 86) mengemukakan karakteristik dari fasilitas perpustakaan misalnya kelengkapan yaitu berkaitan dengan ketersediaan sarana pendukung dan layanan pelengkap lainnya misalnya dalam hal ini meja diskusi, kursi, rak koleksi dan lain-lain. Karakteristik yang kedua adalah kenyamanan pemustaka dalam memperoleh layanan dilihat dari lokasi memang lokasi Perpustakaan UNISBA tidak strategis untuk menjangkau semua fakultas yang ada di UNISBA, ruangan Perpustakaan UNISBA kurang memenuhi kebutuhan pemustaka, ketersediaan informasi, kebersihan pada Perpustakaan UNISBA dinilai cukup baik oleh pemustaka dan sudah memberikan kenyamanan kepada pemustaka.

**c. Analisis *Personal Control***

Hal ini menyangkut tentang kemudahan akses, kenyamanan individu pemustaka berkaitan dengan waktu dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi, peralatan modern yang digunakan atau fasilitas perpustakaan yang mutakhir sesuai dengan kebutuhan pemustaka, kemudahan pemustaka dalam melakukan

penelusuran koleksi perpustakaan, kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas perpustakaan dan susunan buku di rak yang memudahkan pemustaka dalam mencari buku yang dibutuhkan. Kecepatan waktu layanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses, serta kemudahan mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka merupakan bagian atau karakteristik dari layanan yang baik.

Berdasarkan hasil olah data, dapat diketahui bahwa tingkat kepentingan petunjuk dan sarana akses (*personal control*) memiliki tingkat kepentingan sangat tinggi, dan persepsi pemustaka terhadap indikator tersebut sudah memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka atau dapat dikatakan kesesuaian atribut  $\geq$  tingkat kesesuaian keseluruhan. Aspek yang dinilai masih kurang memenuhi kebutuhan pemustaka yaitu berkaitan dengan kemudahan dalam penelusuran koleksi dan berkaitan dengan jam layanan perpustakaan masih harus ditingkatkan, sedangkan untuk aspek bahwa setiap pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi yang dibutuhkan tanpa bantuan pustakawan, secara keseluruhan semua atribut yang ada pada dimensi ini dikategorikan sudah baik karena sebagian besar pemustaka sudah merasa kepuasan terhadap kinerja atau *performance* yang diberikan Perpustakaan UNISBA. Tjiptono (2003, hlm. 102) mengemukakan bahwa apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan, dengan meningkatnya kepuasan maka akan menghasilkan kualitas perpustakaan yang baik.

**d. Analisis *Information Access***

Menurut Fatmawati (2013, hlm. 224) Akses informasi menyangkut ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/ bahan

pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, bimbingan pustakawan maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi, jadi dalam hal ini juga Perpustakaan UNISBA harus memperhatikan atribut-atribut yang dirasakan belum memiliki kinerja yang sesuai dengan harapan pemustaka. Kualitas layanan dianggap baik apabila skor persepsi pemustaka lebih tinggi daripada harapan pemustaka, dan sebaliknya kualitas layanan perpustakaan dianggap belum baik apabila skor persepsi pemustaka lebih rendah dari harapan pemustaka. Dimensi akses informasi (*information access*) memiliki tingkat persepsi yang belum memenuhi harapan pemustaka atau dilihat dari tingkat kesesuaian atribut  $\leq$  tingkat kesesuaian keseluruhan. Hal tersebut menjadikan perhatian atau evaluasi kepada pihak perpustakaan untuk lebih meningkatkan hal-hal yang berkaitan dengan indikator akses informasi (*information access*). Tjiptono (2003, hlm. 102) mengemukakan bahwa apapun yang dilakukan manajemen tidak akan ada gunanya apabila akhirnya tidak menghasilkan peningkatan kepuasan pelanggan, dengan meningkatnya kepuasan maka akan menghasilkan kualitas perpustakaan yang baik.

## 2. Analisis *LibQUAL*<sup>+TM</sup> dengan Menggunakan Teknik *Importance Performance Analysis* (IPA)

### a. Kuadran A

Berdasarkan hasil analisis kualitas dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) maka kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA dapat dilihat dari diagram kartesius. Diagram kartesius terdiri dari empat kuadran, pada setiap kuadran terdapat pernyataan yang diteliti. Pernyataan yang berada di kuadran A bermakna yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena memiliki *High*

*Importance, Low Performance*. Pernyataan yang berada pada kuadran ini terdiri dari 7 pernyataan yaitu koleksi layanan sirkulasi yang tersedia relevan dengan kebutuhan pemustaka dan membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugas kuliah, koleksi yang tersedia dilayanan sirkulasi sangat beragam, meja dan kursi baca yang ada pada layanan sirkulasi sudah cukup memenuhi kebutuhan pemustaka, ruangan layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA terbuka untuk civitas akademik dalam belajar atau diskusi, Perpustakaan UNISBA menyediakan koleksi sirkulasi sesuai kebutuhan pemustaka, kelengkapan koleksi sirkulasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, *catalog online* memberikan kemudahan akses menemukan informasi yang relevan dan akurat melalui alat bantu katalog. Dari 7 pernyataan yang ada pada kuadran A menunjukkan bahwa kualitas atau kinerja masih dibawah harapan pemustaka, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pemustaka terhadap atribut pernyataan tersebut. Ketidakpuasan ini akan mengakibatkan pemustaka enggan berkunjung kembali ke perpustakaan. Oleh karena itu pernyataan yang berada pada kuadran A ini memiliki prioritas utama untuk segera dilakukan perbaikan agar menghasilkan kepuasan pemustaka dan kebutuhan pemustaka dapat segera terpenuhi.

### b. Kuadran B

Pernyataan yang berada di kuadran B bermakna perlu dipertahankan karena memiliki *high importance, high performance*. Pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini terdiri dari 13 yang harus dipertahankan karena telah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pernyataan tersebut adalah pustakawan bagian sirkulasi bersedia membantu kesulitan pemustaka, pustakawan sirkulasi sangat ramah dalam melayani, pustakawan bagian sirkulasi melayani dengan cepat,



perpustakaan UNISBA menyediakan alat telusur OPAC sehingga memudahkan pencarian koleksi sirkulasi yang dibutuhkan, kondisi perpustakaan selalu bersih sehingga kondusif untuk belajar, pemustaka mengalami kemudahan penelusuran informasi dari koleksi sirkulasi, penjajaran koleksi memudahkan pencarian koleksi yang dibutuhkan, petunjuk letak koleksi pada setiap rak dan panduan penggunaan fasilitas layanan perpustakaan sudah jelas dan memenuhi kebutuhan pemustaka, Perpustakaan UNISBA menyediakan fasilitas *scan barcode* untuk memudahkan proses peminjaman dan pengembalian, Perpustakaan UNISBA menyediakan fasilitas *security gate* untuk melindungi koleksi perpustakaan, Perpustakaan UNISBA menyediakan fasilitas *Software* yang memudahkan pemustaka sebagai alat bantu penelusuran koleksi sirkulasi, Perpustakaan UNISBA menyediakan fasilitas petunjuk yang jelas untuk mengakses berbagai informasi yang dibutuhkan, layanan dengan menggunakan komputer terotomasi mempercepat proses peminjaman. Semua pernyataan dalam kuadran B sangat penting yang dinilai oleh pemustaka dan kinerja telah berada diatas nilai rata-rata kinerja atau telah sejalan dengan harapan pemustaka, maka hal yang harus diperhatikan oleh Perpustakaan UNISBA adalah mempertahankan setiap pernyataan yang berada pada kuadran B. Menurut Tjiptono, (2012, hlm. 311) Semua usaha manajemen dalam TQM diarahkan pada satu tujuan utama yaitu, kepuasan pelanggan dan merupakan suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi suatu organisasi atau perusahaan dalam hal ini perpustakaan agar dapat memuaskan pemustaka sehingga pemustaka merasakan kepuasan terhadap layanan yang telah diberikan.

#### c. Kuadran C

Pernyataan yang berada di kuadran C bermakna prioritas rendah untuk ditingkatkan karena *low importance, low performance*. Pernyataan yang terdapat pada kuadran C terdiri dari 5 perlu dipertimbangkan walaupun tidak dianggap begitu penting oleh pemustaka untuk menganalisis kualitas layanan sirkulasi Perpustakaan UNISBA. Pernyataan pada kuadran C dianggap sebagai kelemahan pihak Perpustakaan UNISBA dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, namun saat ini masih dianggap belum begitu penting. Pernyataan pada kuadran C ini terdiri dari pustakawan bagian sirkulasi memberikan informasi tambahan kepada pemustaka terhadap koleksi yang dibutuhkan, suasana ruang perpustakaan memberikan aspirasi membaca dan belajar, jam layanan memberikan kenyamanan kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, kemutakhiran koleksi yang ada di perpustakaan, koleksi layanan sirkulasi belum cukup relevan dengan silabus mata kuliah. Kualitas atau kinerja pelayanan pernyataan tersebut masih dibawah rata-rata penilaian kinerja, sehingga berdampak pada ketidakpuasan pemustaka terhadap atribut tersebut. Dalam TQM mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan akan mendorong terciptanya loyalitas dari pelanggan atau dalam hal ini pemustaka, oleh karena itu kepuasan pemustaka merupakan salah satu elemen penting dalam perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

#### d. Kuadran D

Pernyataan yang berada pada kuadran D bermakna *low importance, high performance* sehingga dirasakan berlebihan dalam pelaksanaan dan dianggap kurang penting oleh pemustaka. Pernyataan pada kuadran ini terdiri dari 8 yaitu pustakawan sirkulasi memahami kebutuhan pemustaka, pustakawan memberikan perhatian sungguh-sungguh

kepada pemustaka, pustakawan selalu tanggap dalam memberikan bantuan untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, pakaian yang digunakan pustakawan bagian sirkulasi sangat rapi dan sopan dalam melayani, pustakawan memiliki pengetahuan dan wawasan luas sehingga mampu menjawab pernyataan yang diajukan oleh pemustaka, pustakawan sirkulasi dapat berkomunikasi dengan baik, pemustaka dapat mencari sendiri koleksi perpustakaan, perpustakaan menyediakan layanan internet dalam penelusuran informasi. Kuadran D ini memuat pernyataan yang dianggap kurang penting oleh pemustaka, sedangkan kinerja (*performance*) terlalu tinggi sehingga dianggap berlebihan atau dinilai memuaskan. Pernyataan yang terdapat pada kuadran D tidak butuh strategi peningkatan kualitas karena kualitas atau kinerja pelayanan atribut sesuai melebihi harapan pemustaka, sehingga berdampak terhadap kepuasan. Menurut Tjiptono, (2012, hlm. 311) bahwa salah satu manfaat dari kepuasan pelanggan adalah akan membuat reputasi perusahaan baik dimata pelanggan, dalam hal ini akan meningkatkan citra perpustakaan dimata pemustaka atau khususnya civitas akademika UNISBA.

Dengan adanya *matriks importance-performance* maka hal tersebut dapat menjadi masukan bagi Perpustakaan UNISBA untuk lebih meningkatkan kualitas layanan sirkulasi dengan melihat prioritas utama atau aspek mana yang memang memiliki tingkat kepentingan dan harapan yang tinggi, sehingga ketika tingkat kepentingan dan harapan pemustaka sudah terpenuhi maka akan menciptakan kualitas perpustakaan yang baik. Kualitas perpustakaan dikatakan baik karena dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dan pemustaka merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Sebagaimana dijelaskan

dalam Buku Pedomanan Perpustakaan Perguruan Tinggi bahwa prinsip pelayanan pemakai adalah memberikan pelayanan secara maksimal atau disiplin, cepat, tepat dan mudah.

## SIMPULAN

Kesimpulan ini merupakan hasil analisis *LibQUAL<sup>+TM</sup>* pada kualitas layanan sirkulasi perpustakaan dengan menggunakan teknik *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis *LibQUAL* yang menjadi indikator dalam analisis kualitas layanan perpustakaan terdiri dari 4 indikator yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*affect of service*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*personal control*), serta akses informasi (*information access*) pada layanan sirkulasi Perpustakaan Universitas Islam Bandung (UNISBA). Berdasarkan hasil pengolahan data diketahui bahwa harapan pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi sangat penting, akan tetapi dilihat dari kenyataan berdasarkan persepsi pemustaka menunjukkan kualitas layanan sirkulasi sudah baik. Hal tersebut juga dapat dilihat dari indikator-indikator yang menjadi tolak ukur untuk menganalisis kualitas. Dengan adanya analisis *LibQUAL<sup>+TM</sup>* pada layanan sirkulasi hal tersebut menjadikan acuan bagi perpustakaan untuk menilai indikator mana yang yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan dan indikator yang harus dipertahankan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Bafadal, I. (2009). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Direktorat Pendidikan Tinggi. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta

- : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.  
 Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual*. Jakarta : Sagung Seto.  
 Indonesia. Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang *Perpustakaan*  
 Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu  
 Riduwan. (2009). *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta  
 Sjahrial-Pamuntjak, R. (2000). *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan*. Jakarta : Djambatan.  
 Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta  
 Sulistyio-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Utama.  
 Suwarno, W. (2010). *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.  
 Tjiptono, F & Anastasia D. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi.

### Sumber online

- Association of Research Libraries*,  
 “*LibQUAL<sup>TM</sup> : Chariting Library Service Quality*.”  
[www.libqual.org](http://www.libqual.org)  
 Kyrillidou, M. & Amy, Y. (2014). *Library Survey Introduction*. Dalam *Association of Research Library*. Diakses dari <https://www.libqual.org/document/LibQual/Publications/2014/2014/ LA Philadelphia surveyintro.pdf>  
 Martila, J.A & James, J.C. (1977). Importance-performance analysis : *Journal of marketing*, 41 (2), hlm. 77-79

### Skripsi dan tesis

- Margana, Hada (2011). Analisis*

*Kualitas Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia berdasarkan model LibQUAL<sup>TM</sup>. (Thesis). Universitas Padjajaran, Bandung.*

*Nurakhmi, Elis (2015). Analisis LibQUAL<sup>TM</sup> Pada Layanan Sirkulasi dengan Menggunakan Teknik Importance Performance Analysis. (Skripsi). Universitas Pendidikan Indonesia.*