

Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi  
Vol. 8 No. 2, Desember 2020, Hal. 63-74  
<http://dx.doi.org/10.18592/pk.v8i2.5133>  
ISSN (p) : 2089-5216 | ISSN (e) : 2723-7699

## Evaluasi kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dalam prespektif libqual+<sup>TM</sup>

<sup>1</sup>Ana Rizka Mashud

<sup>1</sup>Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Antasari Banjarmasin

<sup>1</sup>Jl. Ahmad Yani KM. 4.5, Banjarmasin, 70235

Email: <sup>1</sup>[auriezka@gmail.com](mailto:auriezka@gmail.com)

### ABSTRACT

*This study aims to find out how the quality of library services at SMA Negeri 7 Purworejo and what attributes are important to be allocated by library managers in order to provide good service quality based on the LibQUAL+<sup>TM</sup> theory which includes (1) Service Affect (the ability & attitude of librarians in serving), (2) Library aas Place (library room facilities & atmosphere), (3) Personal Control (directions and means of access), (4) Information Access (access to information). The method used in this study is a quantitative method. With a sample of 251 people, the sample was drawn using a simple random sampling technique, namely a random sampling technique without regard to the existing strata in the population. The analysis was carried out using the Importance Performance Analysis (IPA) model, namely the analysis of the level of interest and user satisfaction using a Cartesian diagram which can show the location of the indicators in the LibQUAL+<sup>TM</sup> dimension contained in the first quadrant. The results of this study indicate that the quality of library services at SMA Negeri 7 Purworejo is 8471,66% or 80% more, meaning that the users are satisfied with the performance of library services. Users have high expectations of smooth access to the information needed, with an average of quadrant I and III positions.*

**Keywords:** importance performance analysis (IPA); LibQUAL+<sup>TM</sup>; service quality; user satisfaction

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo dan atribut apa sajakah yang penting untuk dialokasikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan berdasarkan teori LibQUAL+<sup>TM</sup> yang mencakup (1) Service Affect (kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani), (2) Library aas Place (fasilitas & suasana ruang perpustakaan), (3) Personal Control (petunjuk dan sarana akses), (4) Information Access (akses informasi). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dengan sampel berjumlah 251 orang, penarikan sampel menggunakan teknik simple random sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Analisis dilakukan menggunakan model Importance Performance Analysis (IPA) yaitu analisis tingkat kepentingan dan kepuasan pemustaka menggunakan diagram kartesius yang dapat menunjukkan letak indicator dalam dimensi LibQUAL+<sup>TM</sup> yang terdapat dalam kudran pertama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo sebesar 8471,66% atau 80% lebih, artinya pemustaka merasa puas terhadap kinerja l ayanan perpustakaan. Pemustaka mempunyai harapan yang tinggi dalam kelancaran mengakses informasi yang dibutuhkan, dengan rata-rata pada posisi kuadran I dan III.*

**Kata kunci:** importance performance analysis (IPA); kepuasan pemustaka; kualitas layanan, LibQUAL+<sup>TM</sup>

## I. PENDAHULUAN

Sutarno (N.S., 2006) mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai.

Perasaan senang dan puas kepada layanan yang diberikan perpustakaan tidak timbul dengan sendirinya oleh pemustaka. Perasaan ini muncul ketika perpustakaan juga bekerja sama untuk membentuk *habit* atau kebiasaan pemustaka “sadar” akan pengamatan penulis, layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo belum mengakomodir kebutuhan informasi pemustaka sehingga pemustaka cenderung mencari informasi yang mereka butuhkan melalui internet.

Pertanyaan – pertanyaan yang sering diajukan kepada pengelola perpustakaan adalah jam layanan perpustakaan, jumlah maksimal peminjaman, denda keterlambatan buku, pemustaka yang tidak bisa membedakan buku fiksi dan non fiksi, tidak tahu letak posisi buku yang dibutuhkan, ketidak tahuan prosedur buku yang hilang atau permasalahan sederhana tentang lama peminjaman buku. Juga tidak adanya komunikasi antara perpustakaan dan guru mata pelajaran sehingga koleksi perpustakaan tidak dapat dimaksimalkan manfaatnya. Permasalahan - permasalahan tersebut tidak kunjung dicarikan solusinya oleh perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pemustaka). Bahkan salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas. Penelitian evaluasi itu untuk menguji efektifitas dan efisiensi kerja dari sebuah perpustakaan, sehingga membutuhkan sebuah pengukuran (*measurement*). Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode LibQUAL+™. Dengan fokus kajian membahas bagaimana kualitas layanan perpustakaan di SMA Negeri 7 Purworejo dan atribut apa saja yang penting untuk dialokasikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas layanan yang baik.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. KONSEP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN

Sharma (2001) dalam (Sahu, 2007) mendefinisikan bahwa “*Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accurately, exhaustively and expeditiously*”

Hal tersebut mengandung maksud bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan, kedalaman/kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik/tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan. Sementara Sahu (Sahu, 2007) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan dapat didefinisikan sebagai berikut. “*... as the difference between users expectation and perceptions of service performance and the reality of the service*”, artinya (... perbedaan antara persepsi dan harapan pemustaka dari kinerja layanan dan kenyataan layanan yang diterimanya). Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya seperti apa.

## B. KONSEP LibQUAL+™

Beberapa LibQUAL+™ dalam Endang Fatmawati (Fatmawati, 2014) didefinisikan sebagai seperangkat alat atau metode terbaru di perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, maupun menanggapi persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang telah diberikan. LibQUAL+™ muncul pada tahun 1999, dipelopori oleh Colleen Cook (*Executive Associate Dean; Wright Profesor Ilmu Perpustakaan*) dan Fred Heath (*Dean of Libraries; pemilik Sterling Evans Chair*), yang keduanya dari *Texas A&M University (TAMU)*. Keduanya melakukan proyek penelitian dengan menguji serta mengkaji instrument SERVQUAL secara kualitatif melalui beberapa rangkaian wawancara dengan pemustaka perpustakaan. Penelitian tersebut kemudian menghasilkan instrument pengukuran kualitas layanan yang dikenal dengan LibQUAL+™.

Dimensi di dalam LibQUAL+™ mengalami perubahan dari tahun 2001 s.d 2009. Dan dalam penelitian ini menggunakan dimensi tahun 2002. Dengan alasan karena dimensi ini lebih rinci dan semakin jelas pada pembagian indikator pengukurannya dibanding dimensi tahun yang lain. Ada empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai *variable* pengukuran, yaitu sebagai berikut.

Pertama, kemampuan & sikap pustakawan dalam melayani (*Service Affect-SA*) *Service affect* adalah kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Dimensi ini meliputi: empati/kepedulian, ketanggapan, jaminan/kepastian, reliabilitas/keandalan. 1) Empati/kepedulian, memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik. 2) Ketanggapan, kemauan/kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (*responsive*) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas layanan perpustakaan. 3) Jaminan/kepastian, mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pustakawan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan serta pengetahuan pustakawan. 4) Reliabilitas/keandalan, yaitu suatu kemampuan untuk 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, layanan yang sama untuk semua pemustaka dengan tanpa kesalahan. Jadi pemenuhan janji dalam layanan perpustakaan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka.

Kedua, fasilitas & suasana ruang perpustakaan (*Library as Place-LP*). Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Aspek dalam *library as place* meliputi: fasilitas fisik dan perlengkapan dapat diandalkan, penampilan fisik layanan, ruang yang bermanfaat, dan tempat belajar yang nyaman. 1) Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain di perpustakaan memiliki gedung yang bagus, ber AC, tersedianya fasilitas penelusuran (OPAC), tempat parkir luas, sarana ibadah, *bookstore*, peralatan computer yang canggih, jurnal ilmiah, serta penampilan maupun seragam pustakawan yang menarik. 2) Penampilan fisik layanan (seperti fasilitas fisik, peralatan), pustakawan dan cara berkomunikasi akan memberikan warna dalam layanan kepada pemustaka. 3) Ruang yang bermanfaat, yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi segenap civitas akademik. 4) Berbagai makna (*symbol*) yang nyata, meliputi peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi yang disediakan di perpustakaan. 5) Tempat belajar yang nyaman (*refuge*), meliputi penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran.

Ketiga, petunjuk dan sarana akses (*Personal Control-PC*). Suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut tentang kemudahan navigasi, kenyamanan, peralatan, dan kepercayaan diri. 1) Kemudahan akses, bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. 2) Kenyamanan individu pemustaka dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan. 3) Peralatan yang modern, meliputi berbagai fasilitas perpustakaan yang mutakhir dan sesuai kebutuhan pemustaka. 4) Kepercayaan diri, bahwa pemustaka mempunyai keyakinan dapat menggunakan sarana akses dan berbagai petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan. 5) Akses informasi (*Information Access-IA*). 6) Menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualisasi, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. 7) Isi/ruang lingkup mencakup ketersediaan koleksi yang memadai, kekayaan koleksi jurnal full text maupun sumber informasi lainnya. Kecepatan akses waktu mencakup kemudahan akses untuk menentukan informasi yang relevan dan akurat.

### C. TUJUAN LibQUAL+™

Pertama, mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan. Kedua, membantu pemustaka perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari akuitas layanan perpustakaan. Ketiga, mengumpulkan dan menafsirkan masukan perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu. Keempat, memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding. Kelima, mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan. Keenam, meningkatkan analitis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data.

### D. IMPLEMENTASI ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA

Pengukuran tingkat kepuasan pemustaka dapat digunakan dengan berbagai cara, yaitu sebagai berikut: 1) analisis inferensia dengan model pembuktian melalui Uji T; 2) analisis pengukuran dengan indeks kepuasan pemustaka (ikp); 3) analisis pengukuran dengan grafik melalui metode ipa (importance performance analysis). Pengukuran tingkat kepuasan pemustaka dalam penelitian ini menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis). Di mana kata harapan pemustaka (user expectation) diganti dengan tingkat kepentingan (importance), yang artinya tingkat kepentingan menurut persepsi pemustaka. Sementara persepsi pemustaka (user perceptions) terkait dengan kepuasan dan hal ini bisa dianalogikan dengan tingkat kinerja (performance) yang telah diberikan oleh perpustakaan seperti apa.

## III. METODE

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo Provinsi Jawa Tengah. Jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian evaluasi yaitu untuk menguji efektifitas dan efisiensi kerja dari sebuah perpustakaan dalam hal ini menggunakan metode LibQUAL+™. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota perpustakaan SMA NEgeri 7 Purworejo yang berjumlah 919 orang. Penarikan sampel menggunakan rumus yang dikembangkan Issac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5%. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik simple random sampling sehingga didapatkan 251 sampel.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian dikumpulkan dengan menyebar kuesioner kepada anggota perpustakaan yang meminjam buku di Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo Provinsi Jawa Tengah. Kuesioner yang disebarkan sudah melalui tahap uji validitas dan reliabilitas yang terdiri dari 28 butir pertanyaan:

1) Karakteristik responden yang mengikuti penelitian ini berdasarkan jenis kelamin. Dalam penelitian ini lebih banyak responden perempuan yang mengisi kuesioner dengan jumlah 156 orang (62,15%). Sedangkan responden laki-laki sebanyak 82 orang atau 32,66%. Adapun responden yang tidak menjawab atau jawaban tidak lengkap sejumlah 13 orang atau 5,17%.

2) Karakteristik responden berdasarkan tingkatan kelas SMA Negeri 7 terdiri dari tiga kelas yaitu kelas X, XI, dan XII. Kelas X (sepuluh) ada 86 responden atau 34,26%. Kelas XI (sebelas) berjumlah 110 responden atau 43,83%. Dan kelas XII (dua belas) berjumlah 55% atau 21,91%.

3) Hasil nilai GAP (P-I). Gap atau kesenjangan adalah perbandingan kenyataan yang terjadi (das sein) di perpustakaan dan apa yang seharusnya (das sollen). Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dengan menggunakan analisis kesenjangan (gap analysis) yang mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pemustaka dengan layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan dianggap baik apabila skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari skor harapan pemustaka. Sementara itu, kualitas layanan perpustakaan dianggap belum baik apabila skor persepsi pemustaka lebih rendah dari skor harapan pemustaka.

Table 1 Mean Difference antara Importance dan Performance Setia Indikator

| Dimensi LibQUAL+™          | Mean Performance (P) | Mean Importance (I) | GAP (P-I) | Signifikansi |
|----------------------------|----------------------|---------------------|-----------|--------------|
| <i>Service Affect</i>      |                      |                     |           |              |
| Empati                     | 4,3                  | 4,57                | -0,27     | Kurang Baik  |
| Ketanggapan                | 4,365                | 4,62                | -0,255    | Kurang Baik  |
| Jaminan/kepastian          | 4,405                | 4,63                | -0,255    | Kurang Baik  |
| Reliabilitas/keandalan     | 4,28                 | 4,4                 | -0,12     | Kurang Baik  |
| <i>Library as place</i>    |                      |                     |           |              |
| Berwujud/ada bukti fisik   | 4,47                 | 4,7                 | -0,23     | Kurang Baik  |
| Ruang yang Bermanfaat      | 4,265                | 4,59                | -0,325    | Kurang Baik  |
| Berbagai makna             | 4,24                 | 4,515               | -0,275    | Kurang Baik  |
| Tempat belajar yang nyaman | 4,5                  | 4,65                | -0,15     | Kurang Baik  |
| <i>Personal Control</i>    |                      |                     |           |              |
| Kemudahan akses            | 4,18                 | 4,57                | -0,39     | Kurang Baik  |
| Peralatan yang Modern      | 4,1                  | 4,6                 | -0,5      | Kurang Baik  |
| Kepercayaan diri           | 3,8                  | 4,55                | -0,75     | Kurang Baik  |
| <i>Information Access</i>  |                      |                     |           |              |
| Isi/ruang lingkup          | 4,25                 | 4,59                | -0,34     | Kurang Baik  |

|                       |       |      |        |             |
|-----------------------|-------|------|--------|-------------|
| Kecepatan waktu Akses | 4,115 | 4,58 | -0,465 | Kurang Baik |
|-----------------------|-------|------|--------|-------------|

Berdasarkan hasil pengujian nilai gap atau kesenjangan di atas, diketahui bahwa kualitas layanan perpustakaan disetiap indikator menunjukkan hasil kurang baik atau skor persepsi pemustaka lebih rendah dari skor harapan pemustaka. Setelah diolah dan diurutkan berdasarkan gap yang paling besar, ternyata dimensi personal control menempati urutan pertama diikuti oleh library as place, service affect dan terakhir information access. Hal ini mengisyaratkan bahwa navigasi, kenyamanan, peralatan yang disediakan perpustakaan belum memenuhi kebutuhan pemustaka. Selain itu, kepercayaan diri pemustaka untuk melakukan pencarian informasi belum sepenuhnya terjadi karena penataan koleksi yang menyusahkan pemustaka dan ketidakjelasan petunjuk atau panduan dalam mendapatkan informasi di perpustakaan.

4) Pembahasan Hasil Nilai Indeks Kinerja Perpustakaan. Kinerja perpustakaan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh perpustakaan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja ini pada akhirnya membentuk suatu citra bagi perpustakaan. Dengan mengetahui indeks kinerja perpustakaan melalui dimensi LibQUAL+™ maka perpustakaan dapat mengevaluasi item mana sajakah yang masih memiliki nilai indeks yang tidak baik.

Table 2 Nilai Indeks Kinerja Importance dan Performance Setiap Butir Pertanyaan

| Indikator | Tingkat kepentingan (Importance) |     |    |    |     |                      | Tingkat Kinerja (Performance) |     |    |    |     |                      |
|-----------|----------------------------------|-----|----|----|-----|----------------------|-------------------------------|-----|----|----|-----|----------------------|
|           | SP                               | P   | KP | TP | STP | Nilai Indeks Kinerja | SB                            | B   | KB | TB | STB | Nilai Indeks Kinerja |
| Emp 1     | 144                              | 69  | 2  | 0  | 1   | 200,6                | 94                            | 108 | 11 | 1  | 2   | 187,8                |
| Emp 2     | 119                              | 91  | 3  | 2  | 1   | 194,6                | 77                            | 122 | 13 | 2  | 2   | 184                  |
| Res 3     | 149                              | 61  | 2  | 1  | 3   | 200                  | 107                           | 96  | 9  | 3  | 1   | 190,6                |
| Res 4     | 146                              | 64  | 2  | 0  | 4   | 199,2                | 101                           | 96  | 12 | 2  | 5   | 186,8                |
| Ass 5     | 138                              | 72  | 2  | 1  | 3   | 197,8                | 109                           | 87  | 14 | 4  | 2   | 189                  |
| Ass 6     | 147                              | 67  | 0  | 1  | 1   | 201,2                | 107                           | 101 | 4  | 1  | 3   | 191,2                |
| Rel 7     | 84                               | 114 | 11 | 4  | 3   | 184                  | 110                           | 96  | 3  | 0  | 7   | 190                  |
| Rel 8     | 79                               | 112 | 11 | 1  | 3   | 176,2                | 118                           | 87  | 1  | 0  | 10  | 190,2                |
| Tan 9     | 124                              | 85  | 4  | 2  | 1   | 195,4                | 174                           | 39  | 1  | 0  | 2   | 206,2                |
| Tan 10    | 105                              | 97  | 13 | 1  | 0   | 190,8                | 150                           | 60  | 2  | 0  | 4   | 200                  |
| Util 11   | 97                               | 91  | 24 | 3  | 1   | 185,6                | 155                           | 55  | 1  | 0  | 5   | 200,6                |
| Util 12   | 88                               | 95  | 29 | 2  | 2   | 182,6                | 133                           | 73  | 6  | 1  | 3   | 196                  |
| Sym 13    | 66                               | 128 | 18 | 3  | 1   | 180,6                | 125                           | 85  | 4  | 0  | 2   | 195,8                |
| Sym 14    | 89                               | 113 | 10 | 2  | 2   | 186,6                | 116                           | 92  | 5  | 0  | 3   | 193,2                |
| Ref 15    | 114                              | 93  | 7  | 2  | 0   | 193,4                | 153                           | 57  | 3  | 0  | 3   | 201                  |
| Ref 16    | 121                              | 83  | 10 | 2  | 0   | 194,2                | 155                           | 55  | 2  | 0  | 4   | 201                  |

|         |    |         |    |   |    |       |     |    |   |   |   |       |
|---------|----|---------|----|---|----|-------|-----|----|---|---|---|-------|
| Eas 17  | 62 | 11<br>9 | 26 | 4 | 5  | 175,4 | 127 | 80 | 3 | 2 | 4 | 194,4 |
| Eas 18  | 91 | 11<br>0 | 12 | 2 | 1  | 187,2 | 145 | 68 | 1 | 0 | 2 | 200,4 |
| Conv 19 | 62 | 12<br>5 | 28 | 0 | 1  | 179   | 134 | 76 | 4 | 0 | 2 | 197,6 |
| Conv 20 | 65 | 11<br>8 | 28 | 3 | 2  | 177,8 | 124 | 89 | 2 | 0 | 1 | 196,6 |
| Mod 21  | 69 | 86      | 48 | 5 | 8  | 170,2 | 139 | 69 | 3 | 1 | 4 | 197,2 |
| Mod 22  | 46 | 96      | 53 | 9 | 12 | 160,6 | 125 | 82 | 4 | 2 | 3 | 194,4 |
| Sel 23  | 58 | 11<br>9 | 31 | 3 | 5  | 174   | 110 | 94 | 7 | 0 | 5 | 190,4 |
| Sel 24  | 43 | 13<br>2 | 39 | 1 | 1  | 172,6 | 118 | 90 | 3 | 1 | 4 | 193   |
|         |    |         |    |   |    |       |     |    |   |   |   |       |
| Cont 25 | 98 | 10<br>2 | 13 | 1 | 2  | 188,2 | 157 | 54 | 2 | 1 | 2 | 202   |
| Cont 26 | 64 | 11<br>7 | 31 | 2 | 2  | 177,4 | 133 | 72 | 8 | 0 | 3 | 196   |
| Tim 27  | 67 | 11<br>8 | 30 | 0 | 1  | 179,6 | 136 | 75 | 3 | 0 | 2 | 198,2 |
| Tim 28  | 59 | 12<br>2 | 28 | 5 | 2  | 175,8 | 132 | 76 | 7 | 0 | 1 | 197,2 |

Dari data di atas dapat diketahui nilai indeks kinerja perpustakaan dari semua indikator dalam dimensi LibQUAL+™ dengan interpretasi, sebagai berikut:

- 1) Item nomor 9/Tan 9 (9) yaitu ketersediaan buku-buku di perpustakaan dalam membantu saya menyelesaikan berbagai tugas sekolah memiliki indeks kinerja paling tinggi, yaitu sebesar 206,2 poin artinya pemustaka sebagai responden menilai 'baik' pelayanan perpustakaan tersebut.
- 2) Item no 2/Emp 2 (2) yaitu pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada saya memiliki indeks kinerja paling rendah, yaitu sebesar 184 poin artinya pemustaka sebagai responden menilai pelayanan perpustakaan tersebut kurang baik.
- 3) Item no 6/Ass 6 (6) yaitu pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidangnya memiliki nilai paling memberikan rasa puas yang paling tinggi, yaitu sebesar 201,2 poin artinya pemustaka sebagai responden puas terhadap pelayanan perpustakaan tersebut.
- 4) Item no 22/Mod 22 (22) yaitu adanya peralatan software OPAC sebagai alat bantu penelusuran koleksi buku maupun indeks artikel jurnal/majalah memiliki nilai kepuasan yang paling rendah, yaitu sebesar 160,6 poin artinya pemustaka sebagai responden tidak puas terhadap pelayanan perpustakaan tersebut.
- 5) Pembahasan Importance dan Performance Matrix. Diagram kartesius dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan posisi indikator dalam dimensi LibQUAL+™ yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Adapun hasil pengukuran importance dan performance seperti terlihat pada tabel berikut.

Table 3 Hasil perhitungan skor Importance dan Performance

| No | Item    | Importance |           | Performance |           | Kuadran |
|----|---------|------------|-----------|-------------|-----------|---------|
|    |         | Total      | Rata-rata | Total       | Rata-rata |         |
| 1  | Emp 1   | 1003       | 4,64      | 939         | 4,35      | II      |
| 2  | Emp 2   | 973        | 4,5       | 918         | 4,25      | IV      |
| 3  | Res 3   | 1000       | 4,63      | 953         | 4,41      | II      |
| 4  | Res 4   | 996        | 4,61      | 934         | 4,32      | II      |
| 5  | Ass 5   | 989        | 4,6       | 945         | 4,38      | II      |
| 6  | Ass 6   | 1006       | 4,66      | 956         | 4,43      | II      |
| 7  | Rel 7   | 950        | 4,4       | 920         | 4,3       | IV      |
| 8  | Rel     | 951        | 4,4       | 921         | 4,26      | IV      |
| 9  | Tan 9   | 1031       | 4,77      | 977         | 4,52      | II      |
| 10 | Tan 10  | 1000       | 4,63      | 954         | 4,42      | II      |
| 11 | Util 11 | 1003       | 4,64      | 928         | 4,3       | II      |
| 12 | Util 12 | 980        | 4,54      | 913         | 4,23      | III     |
| 13 | Sym 13  | 979        | 4,53      | 903         | 4,18      | III     |
| 14 | Sym 14  | 966        | 4,5       | 933         | 4,3       | IV      |
| 15 | Ref 15  | 1005       | 4,65      | 967         | 4,48      | II      |
| 16 | Ref 16  | 1005       | 4,65      | 971         | 4,5       | II      |
| 17 | Eas 17  | 972        | 4,5       | 877         | 4,06      | III     |
| 18 | Eas 18  | 1002       | 4,64      | 936         | 4,3       | II      |
| 19 | Conv 19 | 988        | 4,57      | 895         | 4,14      | I       |
| 20 | Conv 20 | 983        | 4,6       | 889         | 4,1       | I       |
| 21 | Mod 21  | 986        | 4,6       | 851         | 3,9       | I       |
| 22 | Mod 22  | 972        | 4,5       | 803         | 3,7       | III     |
| 23 | Sel 23  | 952        | 4,4       | 870         | 4         | III     |
| 24 | Sel 24  | 965        | 4,5       | 863         | 3,99      | III     |
| 25 | Cont 25 | 1011       | 4,68      | 941         | 4,4       | II      |
| 26 | Cont 26 | 980        | 4,5       | 887         | 4,1       | III     |
| 27 | Tim 27  | 991        | 4,6       | 898         | 4,16      | I       |
| 28 | Tim 28  | 986        | 4,56      | 879         | 4,07      | III     |

6) Menghitung Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP). Melihat hasil perhitungan skor Importance dan Performance dapat dihitung Indeks Kepuasan Pemustaka. Indeks ini dalam rangka untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dan indicator dalam dimensi LibQUAL+™ tersebut. Berdasarkan hasil perhitungan IKP, hasilnya 8471,66% atau 80% lebih artinya pemustaka merasa puas terhadap kinerja layanan perpustakaan.

7) Hasil analisis dan interpretasi data. Pertama, dimensi affect of service. Dimensi ini mengukur bagaimana pengaruh dari pelayanan yang diberikan perpustakaan (terutama yang berkaitan dengan staf) terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan pada dimensi ini berada pada kuadran II dan IV. Artinya bahwa indikator dalam dimensi ini kinerjanya sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pemustaka. Hal ini juga selaras dengan pelayanan yang sudah dilakukan oleh perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo, perpustakaan menjaga komitmen untuk berusaha memahami kebutuhan pemustaka akan informasi yang terus berkembang terutama kebutuhan buku-buku untuk



menunjang kurikulum 2013 dan waktu pelayanan yang konsisten sehingga perpustakaan mendapat kepercayaan dari pemustaka.

Kedua, dimensi *library as place*. Dimensi ini mengukur fungsi perpustakaan sebagai tempat untuk belajar/meneliti/berdiskusi dan digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi ini berada pada kuadran II, III, IV. Artinya pada kuadran II, indikator yang ada dianggap penting oleh pemustaka sesuai dengan yang dirasakannya. Hal ini juga selaras dengan program kerja perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo bahwa perpustakaan setiap tahunnya selalu mengupayakan untuk memenuhi kebutuhan informasi tentang buku-buku baru baik untuk kebutuhan sekolah atau buku-buku yang menunjang karakter dan skill anak-anak. Pada tahun 2014 ini juga sebagai bentuk evaluasi tahun kemarin bahwa perpustakaan meredesain posisi ruangan perpustakaan. kegiatan ini bertujuan untuk mengganti suasana perpustakaan dan membuat nyaman pemustaka sehingga memberi ketenangan dalam belajar. Pada kuadran III, mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang tidak terlalu bagus/rendah dan memang tidak dianggap terlalu penting oleh pemustaka. Hal ini diperkuat dengan pernyataan beberapa siswa yang menyatakan bahwa ruang perpustakaan kurang pencahayaan sehingga terkesan pengap dan desain yang ada cenderung kaku sehingga membuat anak-anak kurang nyaman untuk belajar sehingga perpustakaan tidak dapat memunculkan berbagai inspirasi untuk membaca dan belajar. Sebagai bentuk upaya perpustakaan maka pada tahun pelajaran ini perpustakaan meredesain tata ruang perpustakaan sehingga pemustaka nyaman dan betah berada di perpustakaan.

Ketiga, dimensi *personal control*. Dimensi ini mengukur bagaimana perpustakaan memenuhi kebutuhan akan informasi. Konsepnya adalah bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan, kemudian perpustakaan membuatkan navigasi atau petunjuk agar pemustaka mudah dalam menemukan informasi yang dibutuhkan atau mudah dalam temu kembali informasi, memberikan keleluasaan dan kenyamanan secara mandiri untuk mencari informasi yang dibutuhkan, dan menyediakan peralatan yang memudahkan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ini berada dalam kuadran I, II, III.

Pada kuadran I menunjukkan bahwa dari hasil analisis tidak mencapai tingkat kepentingan menurut apa yang diharapkan pemustaka. Indikator yang ada dalam kuadran ini dianalisis sebagai indikator yang penting dan diharapkan oleh pemustaka, namun kondisi persepsi atau kinerja aktual yang ada belum memuaskan pemustaka. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa menurut siswa petunjuk yang ada kurang jelas seperti tanda pengklasifikasian buku/koleksi perpustakaan bahkan beberapa siswa tidak tahu manfaat plang kode penggolongan buku (DDC), tanda penggolongan untuk buku pelajaran sesuai tingkatan kelas tidak ada atau ukurannya kecil sehingga harus berputar-putar mencari buku tersebut, sedangkan internet yang ada tidak stabil kadang tersambung kadang tidak dan ada beberapa komputer yang tidak bisa di masuki flasdisk sehingga tidak bisa memindahkan data yang sudah didapatkan.

Sedangkan pada kuadran II dan III menunjukkan bahwa pada kuadran II masih dianggap penting dan sudah sesuai dengan yang dirasakan pemustaka dan perpustakaan berusaha konsisten dalam menata koleksi dan selalu mengecek/shelving koleksi yang baru dikembalikan sehingga memudahkan dalam menemukan kembali koleksi tersebut kembali sedangkan kuadran III dianggap kurang penting dan kinerja perpustakaan tidak terlalu istimewa. Perpustakaan menyadari bahwa OPAC belum dapat dioptimalkan penggunaannya padahal ini menjadi sarana yang penting dalam penelusuran dan mempercepat temu kembali informasi.

Keempat, dimensi information access. Dimensi ini menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, akuntabilitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi ini berada dalam kuadran I, II, III. Pada kuadran I, ini terkait dengan kelancaran mengakses informasi yang dibutuhkan. Seperti keterangan terdahulu bahwa perpustakaan memang belum mengupayakan secara optimal komputer yang ada dan ruangan yang belum berwifi/sinyal wifi kurang sehingga ini menimbulkan ketidaknyamanan dalam mencari informasi yang dibutuhkan padahal ini penting untuk pemustaka. Sedangkan pada kuadran II, perpustakaan selalu mengupayakan keterpenuhan informasi baik itu untuk kebutuhan sekolah (silabus) atau sebagai sarana rekreasi (buku fiksi dan penunjang). Pada kuadran III, walaupun hasil penelitian menunjukkan bahwa bimbingan pemakai dan kemudahan akses katalog dianggap tidak penting oleh pemustaka akan tetapi keduanya menjadi sarana pengenalan perpustakaan dan dapat meningkatkan kepercayaan diri pemustaka dalam penelusuran informasi.

## V. KESIMPULAN

Kualitas layanan perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo sebesar 8471,66% atau 80% lebih, artinya pemustaka merasa puas terhadap kinerja layanan perpustakaan. Kualitas staf pelayanan yang diberikan perpustakaan terhadap pemustaka mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan, dengan rata-rata pada posisi kuadran II. Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam menyediakan fasilitas dan suasana di perpustakaan mendapat tanggapan yang beragam akan tetapi secara garis besar kinerjanya sudah mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan, dengan rata-rata posisi kuadran II. Kemampuan perpustakaan dalam menyediakan kenyamanan individu dan teknologi yang dibutuhkan pemustaka tidak mencapai tingkat kepentingan yang diharapkan. Sedangkan kemudahan akses dan petunjuk penelusuran informasi di perpustakaan mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan dianggap tidak penting oleh pemustaka, dengan rata-rata posisi kuadran I dan III. Ketersediaan koleksi perpustakaan lengkap dan menjadi layanan unggulan di mata pemustaka sehingga tingkat kepuasannya tinggi, akan tetapi pemustaka beranggapan bahwa alat untuk menemukan informasi seperti OPAC dan layanan pendidikan pemakai tidak penting. Pemustaka mempunyai harapan yang tinggi dalam kelancaran mengakses informasi yang dibutuhkan, dengan rata-rata pada posisi kuadran I dan III.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Agus Pramuka. (2009). "Persepsi Pengguna Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan (LIBQUAL) Perguruan Tinggi di Kabupaten Banyumas", *Akuntansi & Manajemen Universitas Jenderal Soedirman*. Vol 20, No 1, April.
- Bilson Simamora. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Cook, Colleen, et.al. (2003) "Zone Of Tolerance' in Perceptions of Library Service Quality: A LibQUAL+™ Study." *Libraries and The Academy*, 3 (1). January.
- Denny Nurkertamanda. (2009). "Usulan Konsep Peningkatan Kepuasan Pengguna Perpustakaan dengan Menggunakan Metodologi LibQUAL+™ dan Quality Function Deployment", *J@TI Undip*, Vol IV, No 2, Mei.
- Dokumentasi Perpustakaan SMA Negeri 7 Purworejo. (2014).

- Fatmawati, E. (2014). Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL<sup>+</sup>™. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 13(2), Article 2.  
<https://journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/9511>
- Fidzani, B.T. (1998). "Information Needs and Information Seeking Behaviour of Graduate Students at The University of Botswana." *Library Review*, (47) 7.
- Indonesia. (2010). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Jankowska, et.al. (2006). "Improving Library Service Quality to Graduate Students: LibQUAL<sup>+</sup>™ Survey Results in A Practical Setting." *Libraries and The Academy*, 6 (1).
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan*. Alih Bahasa Hendra Teguh. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler, Philip (2003). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Kyrillidou dan Hipps. (2003). dalam Nimsomboon, Narit Nagata, Haruki, Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System. Department of Library Science. Faculty of Liberal Arts. Thammasat University. Thailand.
- Laughlin, Sara dan Ray W. Wilson (2008). *The Quality Library: A Guide to Staff-Driven Improvement, Better Efficiency, and Happier Customers*. Chicago: American Library Association
- Lupyohadi (et al). (2003). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi 2, Jakarta: Salemba 4, 2006. Mandal, SK, *Total Quality Management: Principles nad Practice* New Delhi.
- N.S., S. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik* (1 ed.). Sagung Seto.
- Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar. (2010). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Peter Hinton. (1993). *Quality Public Service Finance and Management*. Great Britain Tudor Business.
- Poll, Roswitha and Peter te Boekhorst. (2007). *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*. Netherlands: IFLA Publications.
- Rikhe Lindaryani. (2014). "Pengontrolan Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya". Dalam [digilib.its.ac.id/.../ITS- Undergraduate-13355-Paper](http://digilib.its.ac.id/.../ITS-Undergraduate-13355-Paper).
- Rr. Iridayanti Kurniasih. (2012). "Analisis Kulaitas Layanan Perpustakaan dengan Metode Libqual<sup>+</sup>™ di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang" tesis (tidak diterbitkan) Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.
- S. Eko Putro Widoyoko. (2012) *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soeatminah. (1999). *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.

- Sri Lestari, (2013). “Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja dengan Kinerja Pustakawan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi di Yogyakarta (Studi Pada Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dan Universitas Atma Jaya Yogyakarta)” Tesis (tidak diterbitkan). Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Sri Restuti. (2013). “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan (LIBQUAL+™ Method) Pada Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau Pekanbaru”. *Pekbis Jurnal*, Vol 5, No 3, November.
- Sugiyono. (1994). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2013. Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Evaluasi Program Pendidikan Pedoman Teoretis Praktis Bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sahu, A. (2007). Measuring service quality in an academic library: An Indian case study. *Library Review*, 56, 234–243. <https://doi.org/10.1108/00242530710736019>
- Sutrisno Hadi. (1995). *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Redaksi Fokus Media. (2005). *Himpunan Peraturan Perundangan Standar Nasional Pendidikan*. Bandung: Fokus Media.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia. (1996). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2004). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*, Yogyakarta: Andi, 2004. Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2000). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi.
- Widodo Mulyo Rusdihanto. (2012). “Perbaikan Kualitas Layanan Berdasarkan Kepuasan Pengguna dan Standarisasi Sumber Daya (Studi Kasus Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang)” Tesis (tidak diterbitkan). Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Wood, Lawraine. (1998). “Performance Measurement and Evaluation.” Dalam *Gower Handbook of Library and Information Management*. Edited by Raymond John Prytherch. England: Gower.