

Analisis Kepuasan dengan Metode LibQual+TM pada Perpustakaan B.J. Habibie PNUP

Dian Pane¹⁾, Andi Yahya²⁾, Tjare Tjambolang³⁾

¹⁾ Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar

²⁾ Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar

³⁾ Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Ujung Pandang, Makassar

ABSTRACT

The research aim is to analyze the satisfaction of pemustaka (students) through LibQual+TM method of B.J. Habibie PNUP Library. We hope that the research has benefit to library itself and other researchers. The sample of this research is 52 users by simple random method and the data collected through Google Form questioner. The results shows that the majority of users are female students, majoring in accounting departments and also most of them are from D4 study programs. They like nonfiction books and visited library about 3-4 times a month before Covid Pandemic. Pemustaka mostly from Outside of Makassar but still in South Sulawesi Province and they live with their family home or not renting. The level of satisfaction in each dimension of Pemustaka satisfaction using the LibQual + TM method is very satisfied with the services it receives.

Keywords: *Satisfaction, Pemustaka, LibQual+TM*

1. PENDAHULUAN

Asemi *et al* (2009:568) menyatakan bahwa *Librarians have been concerned with assessing the effectiveness of service quality for almost half a century. The growth of customer-oriented thinking in the 1970s encouraged customers to view the service quality more critically, and cause the librarians to attend to user expectations. Although assessment and evaluation has influenced all types of libraries in today's global information marketplace, researchers focus on assessment in the academic libraries because of their fundamental role in promoting the knowledge of society.*

Lebih lanjut Partap (2017:60) menuliskan bahwa *due to technological inventions and similarly its applications implemented in the libraries, it is turned into service oriented organization. User's demands are changed, their information seeking habits are turned to digital form of information and staff and collection of the library are also rapidly changed. University libraries play a vital role to achieve academic, research, extension, cultural and social excellence.*

Fokus utama yang dapat dilihat disini adalah perubahan teknologi berarti perubahan terhadap kebiasaan *user* dalam hal ini mahasiswa (pemustaka) dalam menelusur informasi maupun “mengkonsumsi” koleksi perpustakaan, dari manual menjadi berbasis digital. Perubahan tersebut tentu akan mendorong peningkatan pelayanan sesuai orientasi pelanggan (pemustaka). Hanya saja kendala dilapangan tidak sejalan dengan perubahan lingkungan eksternal organisasi (perpustakaan) sehingga menimbulkan ketidakpuasan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti setelah 5 (lima) tahun bahwa selama kurun waktu tersebut tidak pernah dilakukan *upgrade digital system* perpustakaan seperti program otomasi perpustakaan. Kemudian fasilitas sarana dan prasarana seperti fasilitas fisik (*tangibles*) yaitu tidak pernah dilakukan perbaikan, penggantian maupun penambahan kursi, sementara jumlah mahasiswa mengalami peningkatan. Kemudian dari segi peralatan, terlihat bahwa rak Tugas Akhir sudah kurang layak pakai karena *overload* koleksi sehingga rawan roboh. Disamping itu, kemampuan pustakawan dalam memberikan janji dan harapan pelayanan tidak senantiasa selalu dapat ditepati karena terkendala sistem otomasi perpustakaan maupun perangkat komputer yang digunakan, serta kenyamanan mahasiswa (pemustaka) terganggu dengan adanya kebocoran pada atap perpustakaan sehingga pihak perpustakaan berinisiatif melepas karpet karena bila tergenang air maka menimbulkan aroma yang kurang sedap bagi pengunjung.

Pelayanan perpustakaan sudah selayaknya berorientasi pada pemakai, sehingga kepuasan pemakai selalu diutamakan dalam rangka meningkatkan hubungan antara pelanggan dan pengelola. Mendengarkan “suara

¹ Korespondensi penulis: Dian Pane, Telp 085397711182, researchpnupdp@gmail.com

pelanggan” merupakan suatu hal yang perlu dilakukan perpustakaan, baik perpustakaan besar maupun kecil (Hardiningtyas, 2016).

Menurut Muhammad Syarif Bando, Perpustakaan merupakan elemen sentral suatu bangsa dalam upaya peningkatan literasi masyarakatnya karena perpustakaan memiliki modal terhadap akses informasi, teknologi informasi dan komunikasi, serta budaya universal. Hal ini disampaikan oleh International Federation of Library Association and Institution (IFLA dalam advokasinya kepada PBB sebagai upaya melibatkan perpustakaan dalam proses mewujudkan Tujuan Pembangunan Berkelanjutan/Sustainable Development Goal's (SDG's) periode 2015-2030 (berita satu,2019).

Peran perpustakaan dalam hal mendukung proses pendidikan antara lain adalah memberikan informasi, mengkoordinasikan dan menggabungkan semua bentuk layanan untuk meningkatkan proses belajar mengajar, penelitian dan layanan umum. Pada akhirnya tujuannya adalah tercapainya proses peningkatan kualitas lulusan dalam hal pengembangan wawasan dan penguasaan keilmuannya (UB, 2019)

Berdasarkan fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa (pemustaka) dengan menggunakan metode LibQual+TM pada Perpustakaan B.J. Habibie PNUB.

2. METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis dan Jurusan Akuntansi pada Politeknik Negeri Ujung Pandang. Penelitian ini menggunakan metode *Probability Sampling* dengan teknik *simple random*, yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi ini (Sugiyono, 2010).

Responden yang dipilih secara acak sebagai sampel berdasarkan karakteristik antara lain mahasiswa kelas 3 dan pernah meminjam buku. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 s/d 500 (Sugiyono, 2010). Sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 52 responden (mahasiswa/pemustaka).

Analisis data dalam penelitian ini terbagi 2 yaitu deskriptif dan inferensial. Untuk deskriptif dengan mengukur distribusi frekuensi dalam persentase dan inferensial dengan menguji validitas, reliabilitas, menguji hipotesis dengan nilai *meand difference* serta pengukuran metode LibQual+TM. Adapun pedoman dalam pengukuran metode LibQual+TM sebagai berikut:

1. AG (Adequacy Gap) = Persepsi (P) - Harapan Minimum (HM) AG (Adequacy Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden "cukup puas" adalah apabila jika persepsi >harapan minimum (P>HM).
2. SG (Superiority Gap) = Persepsi (P) - Harapan Ideal (HI) SG (Superiority Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti "dalam batas toleransi (zone of tolerance)" adalah jika persepsi < harapan ideal (P < HI).
3. Zone of Tolerance, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI). Maksudnya adalah area/daerah yang letaknya antara minimum layanan yang diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari kualitas layanan yang diberikan (Rahayuningsih, 2015)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini ada 2 yaitu secara deskriptif dan inferensial. Hasil penelitian deskriptif sebagai berikut:

Tabel 1 Identitas Responden

Identitas Responden	Mayoritas Jawaban Responden	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	80,8%
Jurusan	Akuntansi	71,2%
Prodi	D4	57,7%
Asal Daerah	Dari Luar Kota Makassar	50%
Minat Buku	Non Fiksi (Sosial, Budaya, Ekonomi, Bisnis dll)	92,3%
Status Tempat Tinggal	Rumah Keluarga/Tidak Sewa	55,8%
Frekuensi Kunjungan	3-4 sebulan (sebelum covid)	40,4%

Sumber: Olahan Data Primer, 2020

Analisis secara deskriptif dapat digambarkan bahwa mayoritas pemustaka adalah mahasiswa berjenis kelamin perempuan, jurusan pemustaka berasal dari jurusan akuntansi dengan mayoritas prodi pemustaka berasal dari program studi D4 dan asal daerah pemustaka berasal dari Luar Kota Makassar. Adapun mayoritas status tempat tinggal pemustaka adalah tinggal dirumah keluarga atau tidak sewa.

Tabel 2 Persentase Kepuasan Pemustaka

Dimensi	Indikator	Item	Mayoritas Jawaban Responden	Persentase
Kinerja Petugas dalam Pelayanan	<i>Emphaty</i>	Petugas memahami kebutuhan pemustaka	Puas	65,4%
	<i>Responsiveness</i>	Petugas membantu saat pemustaka mengalami kesulitan	Puas	61,5%
	<i>Assurance</i>	Petugas memiliki kecakapan pada bidang yang dilayani	Puas	67,3%
	<i>Reliability</i>	Petugas melayani sesuai ketentuan jam pelayanan	Puas	50%
Kualitas Informasi dan Akses Informasi	<i>Scope</i>	Kecukupan jumlah eksemplar buku yang dipinjam dibawa pulang	Kurang Puas	53,8%
		Ketersediaan buku tercetak versi terbaru	Kurang Puas	44,2%
	<i>Convenience</i>	Kenyamanan mengakses informasi digital diluar perpustakaan	Kurang Puas	38,5%
		Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan	Puas	63,5%
	<i>Ease of Navigation</i>	Kemudahan penggunaan katalog digital untuk mencari informasi	Puas	51,9%
		Kemudahan menemukan koleksi pada rak	Puas	61,5%
	<i>Timeliness</i>	Kesesuaian akurasi data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak	Puas	51,9%
		Keteraturan susunan koleksi di rak	Puas	48,1%
	<i>Equipment</i>	Kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi	Puas	36,5%
		Kecukupan jumlah komputer untuk menelusur	Kurang Puas	55,8%
	<i>Self Reliance</i>	Kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital	Puas	48,1%

		Kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	Puas	63,5%
Sarana Prasarana Perpustakaan	<i>Tangibles</i>	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas yang memadai	Puas	55,8%
	<i>Utilitarian Space</i>	Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar	Sangat Puas	55,8%

Berdasarkan tabel 2 tersebut dapat digambarkan bahwa persepsi pemustaka mayoritas puas terhadap layanan Perpustakaan B.J Habibie PNUP. Dan juga sangat puas pada kondisi perpustakaan yang selalu dalam keadaan bersih sehingga nyaman untuk belajar. Namun ada beberapa item persepsi pemustaka menganggap layanan perpustakaan kurang puas pada item kecukupan buku yang dipinjam untuk dibawa pulang, ketersediaan jumlah buku tercetak versi terbaru, kenyamanan mengakses informasi digital dari luar perpustakaan serta kecukupan jumlah komputer.

Lebih lanjut, analisis kuantitatif diantaranya adalah hasil uji validitas dan reliabilitas telah dinyatakan seluruh indikator valid dan reliabel. Kemudian hasil uji hipotesis juga seluruhnya menunjukkan bahwa terdapat perbedaan rerata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal pada masing-masing dimensi.

Kemudian untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan B.J Habibie PNUP dari Dimensi Kinerja Petugas dalam Pelayanan (*Affect of Service*)

Tabel 3 Skor Kepuasan Kinerja Petugas dalam Pelayanan

Dimensi Kinerja Petugas dalam Pelayanan (<i>Affect of Service</i>)	P	HM	HI	AG	SG
<i>Emphaty</i>	1.94	2.02	1.40	-0.08	0.54
<i>Responsivenss</i>	2.00	2.06	1.44	-0.06	0.56
<i>Assurance</i>	1.81	1.90	1.44	-0.09	0.37
<i>Reliability</i>	1.62	1.63	1.40	-0.01	0.22

Sumber: Olahan Data Primer, 2020

2. Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan B.J. Habibie PNUP dari Dimensi Kualitas Informasi dan Akses Informasi (*Information Control*)

Tabel 4 Skor Kepuasan Kualitas Informasi dan Akses Informasi

Dimensi Kualitas Informasi dan Akses Informasi (<i>Information Control</i>)	P	HM	HI	AG	SG
<i>Scope</i>	2.70	2.47	1.35	0.23	1.35
<i>Convenience</i>	2.43	2.19	1.78	0.24	0.65
<i>Ease of Navigation</i>	2.34	2.38	1.46	-0.04	0.88
<i>Timeliness</i>	2.37	2.33	1.40	0.04	0.97
<i>Equipment</i>	2.59	2.48	1.30	0.11	1.29
<i>Self Reliance</i>	2.06	2.10	1.90	-0.04	0.16

Sumber: Olahan Data Primer, 2020

3. Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan B.J. Habibie PNUP dari Dimensi Sarana Prasarana (*Library as Place*)

Tabel 5 Skor Kepuasan Sarana dan Prasarana

Dimensi	P	HM	HI	AG	SG
---------	---	----	----	----	----

Sarana Prasarana (Library as Place)					
Tangibles	2.02	2.10	1.35	-0.08	0.67
Utilitarian Space	1.44	1.65	1.31	-0.21	0.13

Sumber: Olahan Data Primer, 2020

Hasil analisis data pada tabel 3 menunjukkan bahwa skor AG pada dimensi kinerja petugas dalam pelayanan berada di nilai yang negatif yang bermakna bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum sementara skor SG dengan nilai positif menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka. Selanjutnya pada tabel 4 skor AG pada dimensi kualitas informasi dan akses informasi mayoritas bernilai positif yang bermakna bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka sementara skor SG dengan seluruhnya dengan nilai positif menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka. Kemudian untuk dimensi yang ketiga pada tabel 5 yaitu sarana prasarana dengan skor AG yang negatif menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum sedangkan skor SG seluruhnya positif yang berarti layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka.

4. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini adalah tingkat kepuasan pada setiap dimensi kepuasan pemustaka dengan menggunakan metode *LibQual+TM* adalah sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Azemi, Asefeh *et al.* A Using LibQual+TM to Improve Services Libraries, 2009.
 Report on Academic Libraries of Iran Experience. The Electronic Library: Vol 28 no.4 pp568-579, 2010.
 Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian*, Jakarta: PT. Bina Pustaka, 1998.
 Fatmawati, Endang. *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQual+TM*. Jakarta: Sagung Seto, 2013.
 Garson, David G. *Partial Least Squares: Regression and Structural Equation Models*. USA: Statistical Publishing Associates, 2016.
 Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2005.
 Mallya, J and Valsaraj Payini. An Empirical Study of the Overall Satisfaction of Hospitality Students Towards Library Services. *Library Philosophy and Practice (e-journal)*. 2029: ISSN 1522-0222, 2018.
 Partap, Bhanu. . Measuring Library Service Quality Using Libqual+TM Approach At Chaudhary Charan Singh Haryana Agricultural University, Hisar. *International Journal of Digital Library Services: Vol. 7, January - March, 2017, Issue - 1 ISSN:2250-1142, 2017.*
 Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 11 Tahun 2015.
 Rahayuningsih, Fransisca. *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
 Riduwan, dan Akdon. *Rumus dan Data dalam Analisis Statistika*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2007.
 Singarimbun dan Effendi. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: Pustaka LP3S, 2006.
 Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi: dilengkapi dengan metode R & D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2010.
 Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2016.

Referensi lain:

- <https://www.beritasatu.com/nasional/589491/inovasi-perpusnas-jadi-ikon-peradaban-dan-ilmu-pengetahuan> diakses tanggal 27 Februari 2020
<https://library.uns.ac.id/peran-pustakawan-dalam-pengelolaan-perpustakaan/> diakses tanggal 27 Februari 2020
<https://ub.ac.id/id/campus-life/library/> diakses tanggal 27 Februari 2020

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada kepala Perpustakaan B.J Habibie PNUP Bapak Muhammad Sabri, S.Sos., M.Kom dan jajarannya atas kesempatan yang diberikan kepada peneliti untuk berkontribusi melalui karya tulis untuk pengembangan Perpustakaan B.J Habibie PNUP kedepan.