

# TINGKAT KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP MUTU PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008

Raden Wahyudin<sup>1</sup>, Tine Silvana R.<sup>2</sup>, Wina Erwina<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Pustakawan Pertama pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

<sup>2</sup>Dosen Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran

<sup>3</sup>Dosen Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan menurut perhitungan *Indeks Kepuasan Pengguna* dan *Importance Performance Analysis*, tingkat kepuasan pemustaka secara keseluruhan, dan jenis pelayanan apa yang biasa dimanfaatkan oleh pemustaka, serta berbagai kendala apa saja yang dihadapi pemustaka dalam memanfaatkan pelayanan perpustakaan setelah diimplementasikannya sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan IPB. Metode penelitian yang digunakan adalah survey. Pengukuran variabel penelitian menggunakan metode LibQual<sup>+</sup>™ dan Skala Likert. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisa dengan Statistik Deskriptif, Indeks Kepuasan Pengguna, dan *Importance Performance Analysis*. Sampel penelitian ini adalah pemustaka yang datang langsung ke Perpustakaan IPB berjumlah 105 orang. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan menurut perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna mengindikasikan pemustaka merasa puas sedangkan menurut perhitungan *Importance Performance Analysis* pemustaka merasa sangat puas sekali walaupun belum maksimal karena masih terdapat kesenjangan (*gap*) namun relatif kecil. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap keseluruhan jenis pelayanan yang tersedia di Perpustakaan IPB mengindikasikan pemustaka merasa puas. Jenis pelayanan yang biasa dimanfaatkan oleh pemustaka Perpustakaan IPB adalah jenis pelayanan ruang baca dan pelayanan akses internet atau layanan digital. Kendala yang dihadapi pemustaka ketika memanfaatkan jasa pelayanan di Perpustakaan IPB yaitu: mengalami akses internet lambat dan mengalami kesulitan dalam menemukan literatur yang dibutuhkan.

**Kata Kunci:** User satisfaction index, LibQual<sup>+</sup>™, information search behavior, *Importance Performance Analysis*

## Pendahuluan

Sebagaimana dinyatakan dalam Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Hal ini secara langsung maupun tidak langsung menempatkan perpustakaan pada peran amat penting, karena tugas utamanya adalah menyediakan, mengelola, melayani dan melestarikan informasi terutama ilmu pengetahuan dan teknologi.

Perpustakaan ideal memang menjadi idaman setiap pemustakanya. Sangat tidak menguntungkan bila perpustakaan menyajikan pelayanan dengan mutu yang jauh dari harapan

yang dibutuhkan pemustaka dan membuat pemustaka malas berkunjung. Selain itu para pengelola perpustakaan dan pustakawan yang bekerja asalan dan di bawah standar mutu akan membuat perpustakaan sulit berkembang. Pelayanan yang tidak maksimal dan sikap tidak ramah mengakibatkan pengunjung malas menghampiri perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai unit kerja penunjang mengemban tugas mendukung kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi lembaga induknya dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yaitu: mahasiswa, staf pengajar, para peneliti maupun masyarakat luas. Disadari maupun tidak perpustakaan itu terpengaruh dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Perpustakaan perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya untuk mendukung kebutuhan informasi bagi

pendidikan dan penelitian maupun pengabdian kepada masyarakat lembaga induknya, maka perpustakaan perlu menghimpun, mengelola, melayani dan melestarikan sumber-sumber informasi yang bermutu agar dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka yang membutuhkan.

Perpustakaan Institut Pertanian Bogor (IPB) merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi dalam bidang pertanian. Pemustaka dalam memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan IPB sudah pasti mendambakan pelayanan perpustakaan yang memuaskan dan bermutu, karena itu Perpustakaan IPB harus bersedia menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan yang berkesinambungan sesuai dengan tuntutan pemustaka yang semakin berkembang dan bervariasi. Sadar akan tuntutan tersebut maka Perpustakaan IPB tidak hanya melakukan pengembangan koleksi saja, tetapi juga telah berupaya memberikan pelayanan perpustakaan bermutu berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 sebagai bukti respon atas tuntutan pemustaka.

Perpustakaan IPB perlu melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap mutu pelayanan yang disediakan sebagai antisipasi guna mengetahui, mengidentifikasi, mengukur, dan menggambarkan serta menganalisis sejauhmana tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan selama ini. Melalui analisis yang dilakukan dan perbaikan-perbaikan pada area yang masih terdapat kesenjangan, diharapkan mutu pelayanan dapat ditingkatkan untuk masa mendatang.

Evaluasi terhadap mutu pelayanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta masukan dan inspirasi dalam memprediksi dan memperbaiki suatu pelayanan tertentu agar menjadi lebih

baik. Evaluasi yang dilakukan juga merupakan bagian proses pengembangan dan perencanaan kebijakan berikutnya terhadap pelayanan perpustakaan yang sudah maupun yang belum tersedia.

Beberapa jasa pelayanan yang tersedia di Perpustakaan IPB telah banyak dimanfaatkan oleh sivitas akademika maupun non sivitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasi. Jenis jasa pelayanan yang tersedia di Perpustakaan IPB meliputi pelayanan: sirkulasi (peminjaman buku), ruang baca, ruang diskusi, penelusuran informasi (referensi), fotokopi (jasa reproduksi), akses dokumen digital/elektronik, akses internet, dan lain sebagainya.

Pengelola Perpustakaan IPB harus menyadari bahwa penilaian dari pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan yang disediakan akan memberikan nilai positif bagi kebijakan perpustakaan di masa mendatang dalam memberikan pelayanan informasi bagi pemustakanya.

Potensi Perpustakaan IPB sebagai sumber informasi jelas tidak diragukan, Perpustakaan IPB merupakan tempat penyedia informasi bagi pemustakanya. Pemustaka diharapkan dapat terpuaskan dengan memanfaatkan pelayanan yang disajikan perpustakaan, karena apa yang dibutuhkan dan diharapkannya telah terpenuhi, sehingga dapat memotivasi diri untuk meningkatkan dan mengembangkan potensi yang dimilikinya menjadi sumber daya manusia yang berkualitas prima.

Melihat kenyataan seperti yang telah dikemukakan diatas, penulis merasa tertarik untuk meneliti tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dengan menggunakan metode LibQual<sup>+</sup>™. Metode yang dapat meng-

ukur mutu pelayanan perpustakaan berdasarkan penilaian pemustakanya.

### Metode Penelitian

Penelitian dilakukan menggunakan metode *survey* dengan tujuan menggambarkan fakta-fakta yang berhubungan dengan mutu pelayanan perpustakaan berbasis sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 berdasarkan penilaian pemustaka di Perpustakaan IPB. Metode penelitian *survey* merupakan metode yang dilakukan untuk menggambarkan keadaan sesuai fakta yang dikumpulkan di lapangan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Metode penelitian *survey* juga merupakan salah satu teknik penelitian yang memberikan informasi hanya mengenai data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji hipotesis maupun menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan pada data yang lebih besar (populasi).

Variabel penelitian diukur menggunakan metode antara lain :

1. **LibQual<sup>+</sup>™** adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengukur mutu pelayanan perpustakaan. Menurut Xi dan Levy (2005), LibQual<sup>+</sup>™ dikembangkan dari SERVQUAL yang dirancang untuk mengukur mutu pelayanan pada industri jasa. LibQual<sup>+</sup>™ dicetuskan pada tahun 1999 oleh para pakar di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association Research Library*) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University, setelah melalui kajian yang lama. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, dan Australia. Empat dimensi dalam LibQual<sup>+</sup>™, yang dijadikan dimensi penilaian adalah menyangkut : 1) **Personal Control (PC)**, suatu kondisi yang diciptakan pustakawan agar pemustaka secara individu (*personal*) dapat

melakukan sendiri apa yang diinginkan ketika mencari informasi di perpustakaan (tanpa bantuan petugas perpustakaan); 2) **Library as a Pleasant Place (LP)**; 3) perpustakaan sebagai sebuah tempat yang menyenangkan; 3) **Access to Information**, menyangkut ketersediaan informasi; 4) **Affect of Service**, menyangkut sikap pustakawan melayani pemustaka.

### 2. Skala Likert

Menurut Indriantoro dan Supomo (2002), skala Likert merupakan metode yang biasa digunakan untuk mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau ketidaksetujuannya terhadap subyek, obyek atau kejadian tertentu. Metode pengukuran ini dikembangkan oleh Rensis Likert sehingga dikenal dengan nama Skala Likert. Nama lain dari skala ini adalah *summated ratings methods*.

Menurut Simamora (2004), Skala Likert merupakan teknik pengukuran sikap yang paling banyak digunakan dalam riset pemasaran. Skala likert ini dapat memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Pilihan jawaban bisa tiga, lima, tujuh, sembilan, yang pasti ganjil. Menurut Sugiyono (2006), instrumen penelitian yang menggunakan Skala Likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan berganda.

### 3. Statistik Deskriptif

Menurut Hasan (2003), statistik deskriptif atau statistik deduktif adalah bagian dari statistik yang mempelajari cara pengumpulan dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Penafsiran pada statistik deskriptif (jika ada) hanya ditujukan pada kumpulan data yang ada. Berdasarkan ruang lingkup bahasan-

nya, statistik deskriptif mencakup hal-hal sebagai berikut : 1) Distribusi frekuensi beserta bagian-bagiannya, seperti : grafik distribusi (histogram, poligon frekuensi, dan ogif), ukuran nilai pusat (rata-rata, median, modus, kuartil, dsb.), ukuran dispersi (jangkauan, simpangan rata-rata, variasi), simpangan baku, kemencengan dan keruncingan kurva; 2) Angka indeks; 3) Time series data; 4) Korelasi dan regresi sederhana.

**Indeks Kepuasan Pengguna (IKP)**

Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase nilai pengguna yang senang dalam suatu survey kepuasan pengguna. IKP diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari indikator-indikator produk atau jasa tersebut.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Pengguna

Indikator	Kepentingan (I)	Kinerja (P)	Skor (S)
	Skala: 1-7	Skala: 1-7	(S) = (I) x (P)
...			
...			
Skor Total	Total (I) = (Y)		Total (S) = (T)

$IKP = T/7Y \times 100\%$

Sumber: Bhote, Keki R. 1996

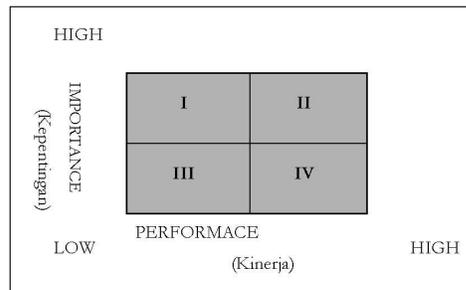
Perhitungan keseluruhan IKP menurut Bhote (1996) diilustrasikan pada tabel tersebut di atas. Nilai rata-rata pada kolom kepentingan (I) dijumlahkan sehingga diperoleh (Y), dan juga hasil kali (I) dengan (P) pada kolom skor (S) dijumlahkan dan diperoleh (T). IKP diperoleh dari perhitungan  $(T/7Y) \times 100\%$ . Nilai 7 pada (7Y) adalah nilai maksimum yang digunakan pada skala pengukuran.

Nilai maksimum IKP adalah 100%. Nilai IKP 50% atau lebih rendah menandakan kinerja pelayanan yang kurang Baik di mata pengguna. Nilai IKP 80% atau lebih tinggi mengindikasikan pengguna merasa puas

terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

**Importance Performance Analysis**

Suatu analisis yang mengkaitkan antara tingkat kepentingan (*importance*) suatu indikator (atribut) yang dimiliki obyek tertentu dengan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pengguna. Menurut Rangkuti (2003), diagram IPA terdiri dari empat kuadran seperti dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram *Importance Performance Analysis* (IPA)

*Kuadran I*, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataan kinerjanya belum sesuai dengan apa yang dirasakan oleh pengguna. Indikator-indikator yang masuk dalam kuadran I harus segera ditingkatkan kinerjanya agar dapat mengimbangi tingkat kepentingan yang muncul.

*Kuadran II*, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi dan kenyataan kinerjanya yang relatif tinggi pula. Indikator-indikator yang masuk kuadran II harus tetap dipertahankan kinerjanya karena semua indikator ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.

*Kuadran III*, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Indikator-indikator yang masuk wilayah kuadran III tersebut

dapat dianggap memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.

*Kuadran IV*, wilayah yang memuat indikator-indikator dengan tingkat kepentingan relatif rendah dan kenyataan kinerjanya relatif tinggi, bahkan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan. Biaya yang digunakan untuk menunjang indikator yang masuk kuadran IV mestinya dapat dikurangi agar instansi dapat menghemat pengeluaran.

### Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan dengan metode survey yakni; serangkaian kegiatan observasi, pengisian angket penelitian oleh responden dan wawancara dengan pemustaka yang dipilih menjadi responden saat penelitian. Angket penelitian diberikan kepada responden setelah peneliti menentukan responden secara sistematis, mengenalkan identitas diri peneliti dan meminta kesediaan responden meluangkan waktu untuk diwawancarai, serta memberikan penjelasan terlebih dahulu tentang cara pengisian angket penelitian.

Proses kegiatan wawancara dan pengisian angket penelitian oleh responden berlangsung selama 3(tiga) hari kerja terhadap sejumlah 105 orang responden, namun sebelumnya telah pula melakukan kegiatan observasi terlebih dahulu di lokasi penelitian. Angket penelitian yang terkumpul kemudian diolah dengan tahapan sebagai berikut :

- 1) Mentabulasi jawaban seluruh responden yang telah diperoleh dalam angket penelitian.
- 2) Mentrasformasikan skor data dari jawaban responden. Untuk seluruh pertanyaan utama (*core question*), jawaban responden diberi skor dengan skala ordinal Likert, yaitu; transformasi jawaban responden dari

skala ordinal menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive Interval (MSI)*.

- 3) Menghitung skor seluruh data variabel penelitian.

Berdasarkan skor serta persentase yang dicapai untuk setiap dimensi selanjutnya ditentukan pengkategorian hasil berdasarkan penentuan kriteria.

Skor maksimum untuk setiap item pertanyaan utama (*core question*) pada angket adalah 7 berarti 100%, dan skor minimum adalah 1 atau 30% dari skor maksimum. Diperoleh jarak antara skor yang berdekatan adalah satu per tujuh dari selisih nilai maksimum dengan nilai minimum seperti ini  $1/7(100\% - 30\%) = 10\%$ . Sehingga persentase skor setiap kategori dapat dikelompokkan sebagaimana terlihat pada Tabel 2. berikut.

Tabel 2. Kategori Skor Responden

Skor	Rentang Skor Penilaian	Keterangan Penilaian	
		Kepentingan (I)	Kinerja (P)
7	90 % sampai dengan 100 %	Sangat Penting Sekali	Sangat Puas Sekali
6	80 % sampai dengan 89,99 %	Sangat Penting	Sangat Puas
5	70 % sampai dengan 79,99 %	Penting	Puas
4	60 % sampai dengan 69,99 %	Cukup Penting	Cukup Puas
3	50 % sampai dengan 59,99 %	Kurang Penting	Kurang Puas
2	40 % sampai dengan 49,99 %	Tidak Penting	Tidak Puas
1	30 % sampai dengan 39,99 %	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Puas

Sumber: Sugiyono (2006) yang sudah dimodifikasi

### Pembahasan Hasil Penelitian

Sebelum menguraikan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan perlu diketahui bahwa hasil penelitian tidak bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu, tetapi hanya ingin mengetahui secara deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui hasil suatu survey. Melalui pembahasan hasil penelitian dapat mengungkapkan

tentang gambaran sejauhmana tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan, tingkat kepuasan pemustaka secara keseluruhan, dan jenis pelayanan yang biasa dimanfaatkan oleh pemustaka, serta kendala yang dihadapi pemustaka dalam memanfaatkan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan IPB selama ini seiring dengan telah diimplementasikannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

### Deskriptif Kepuasan Pemustaka

Melalui penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui gambaran tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan IPB. Variabel kepuasan pemustaka diukur dengan 4 (empat) dimensi yang meliputi; pendekatan pustakawan, mutu informasi, fasilitas umum yang tersedia, dan fasilitas layanan yang memadai berikut indikator-indikator yang menyertainya.

Hasil tanggapan responden mengenai skor variabel kepuasan pemustaka terungkap bahwa berdasarkan hasil penghitungan IKP ternyata tingkat kepuasan pemustaka untuk variabel kepuasan pemustaka dihasilkan 78% mengindikasikan pemustaka merasa puas, tetapi belum bisa dikatakan baik karena masih berada di bawah 80%. Nilai rata-rata total hasil perhitungan IPA untuk variabel kepuasan pemustaka mencapai 97,66% berarti bahwa pemustaka merasa sangat puas sekali.

Kemudian untuk masing-masing dimensi yang ada pada variabel kepuasan pemustaka tersebut tergambar dimensi pendekatan pustakawan memperoleh persentase 96,89%, untuk dimensi mutu informasi 97,84%, untuk fasilitas umum yang tersedia 97,32%, dan untuk dimensi fasilitas layanan yang memadai 97,66%. Semua dimensi dari variabel kepuasan pemustaka tersebut adalah masuk pada kategori sangat puas sekali.

Mengisyaratkan bahwa dimensi pendekatan pustakawan yang pengukurannya meliputi indikator; tegur sapa

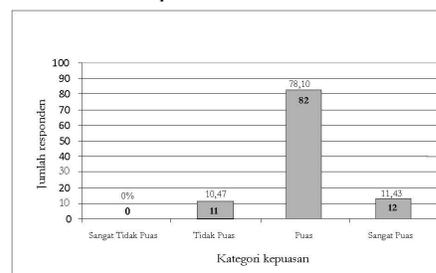
dan salam, kesopan dan keramahan, juga kepedulian dan empati ternyata perlu dikembangkan dan dibiasakan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka yang datang dan hendak memanfaatkan pelayanan perpustakaan.

Begitu juga dengan dimensi mutu informasi yang pengukurannya meliputi indikator; kelengkapan informasi, kemudahan informasi, relevansi informasi, dan kemudahan diakses ternyata perlu dipertahankan dan ditingkatkan terus agar pemustaka senantiasa terpuaskan.

Dimensi fasilitas umum yang tersedia yang pengukurannya meliputi indikator; kemudahan dijangkau, kenyamanan, kebersihan, dan keamanan ternyata perlu tetap dijaga agar pustakawan dan pemustaka betah bila berada di perpustakaan walaupun sebagai sarana penunjang namun amat perlu diperhatikan dan jangan diabaikan.

Dimensi fasilitas layanan yang memadai yang pengukurannya meliputi indikator; kemudahan dioperasikan, kesesuaian zaman (modern), dan kenyamanan juga ternyata harus disediakan oleh perpustakaan karena fasilitas tersebut pemustaka dengan mudah melakukan kegiatan pencarian informasi yang diinginkannya.

Mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap keseluruhan jenis pelayanan yang tersedia di Perpustakaan IPB dapat dilihat pada Gambar 2. Hasil yang telah diperoleh dari tanggapan responden tersebut menggambarkan bahwa sebanyak 78,10% responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan Perpustakaan IPBselama ini.



Sumber: Data primer hasil penelitian 2012 (diolah)

Gambar 2. Grafik Kepuasan Pemustaka Terhadap Keseluruhan Jenis Pelayanan di Perpustakaan IPB

### Deskriptif Mutu Pelayanan

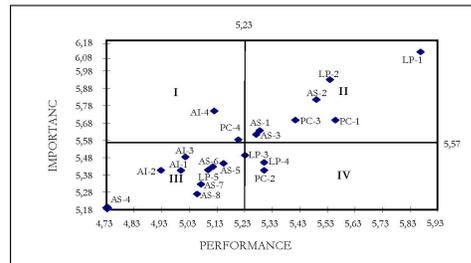
Melalui penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui gambaran tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan berbasis Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 di Perpustakaan IPB. Variabel mutu pelayanan perpustakaan diukur dengan 4(empat) dimensi yang meliputi; Bukti langsung (*tangibles*), Jaminan (*assurance*), Kehandalan (*reliability*), dan Empati (*emphaty*), juga terhadap aspek/komponen yang meliputi; *Personal Control*, *Library as a Pleasant Place*, *Access to Information*, *Affect of Services* berikut indikator-indikator yang menyertainya.

Hasil tanggapan responden mengenai skor variabel mutu pelayanan perpustakaan terungkap bahwa berdasarkan hasil penghitungan IKP ternyata tingkat kepuasan pemustaka untuk variabel mutu pelayanan perpustakaan sebesar 74,73% mengindikasikan bahwa pemustaka merasa puas, tetapi belum bisa dikatakan sangat puas karena masih berada di bawah 80%. Nilai rata-rata total hasil perhitungan IPA untuk tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) yang dirasakan oleh pemustaka untuk variabel mutu pelayanan perpustakaan mencapai 93,91% berarti bahwa pemustaka merasa sangat puas sekali.

Kemudian untuk masing-masing dimensi yang ada pada variabel mutu pelayanan tersebut tergambar; dimensi bukti langsung (*tangibles*) beserta aspek *Personal Control* memperoleh persentase sebesar 95,91%, untuk dimensi jaminan (*assurance*) beserta aspek *Library as a Pleasant Place* 94,71%, dan untuk dimensi kehandalan (*reliability*) beserta aspek *Access to Information* 90,96%, serta untuk dimensi Empati (*emphaty*) beserta aspek *Affect of Services* 94,06%. Maka semua dimensi dari variabel mutu pelayanan tersebut masuk pada kategori sangat puas sekali.

Beberapa indikator yang berada di kuadran I harus ditingkatkan kinerjanya karena masih belum memenuhi

kebutuhan, keinginan, harapan pemustaka, sedangkan indikator-indikator yang berada di kuadran II pada Gambar 3. perlu dipertahankan karena merupakan indikator unggulan pelayanan Perpustakaan IPB selama ini.



Sumber: Data primer hasil penelitian 2012 (diolah)

Gambar 3. Diagram Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA)

Berdasarkan Gambar 3. tersebut, indikator yang masuk dalam Kuadran I diantaranya; Adanya susunan buku di rak yang memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi (PC-4), dan Kemudahan akses internet/koleksi digital (AI-4). Indikator yang masuk kuadran ini oleh pemustaka dianggap mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi, tetapi kinerja yang dirasakan relatif rendah. Dengan kenyataan ini, guna meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan untuk memenuhi kepuasan pemustaka, maka pustakawan harus segera memperbaiki kinerjanya, misalnya memberikan rambu-rambu yang menarik, jelas juga efektif mengenai susunan koleksi di rak dan penambahan fasilitas yang memudahkan pemustaka akses internet/koleksi digital seperti penambahan komputer, WiFi dan *bandwidth*-nya.

Indikator-indikator yang masuk Kuadran II : Adanya katalog (PC-1). Adanya peralatan modern yang memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi (PC-3), Tempat yang nyaman untuk belajar (LP-1), Tempat yang tenang untuk berkonsentrasi (LP-2), dan Suka membantu pengguna yang kesulitan (AS-1), Selalu ramah dan sopan (AS-2), Dapat diandalkan menangani

kesulitan yang dihadapi pengguna (AS-3). Indikator-indikator yang masuk kuadran ini mempunyai tingkat kepentingan yang relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula. Oleh karena itu, Perpustakaan IPB harus dapat mempertahankan mutu pelayanan dari indikator-indikator yang masuk di kuadran ini, karena indikator-indikator yang masuk dalam kuadran II merupakan keunggulan pelayanan yang disajikan Pustakawan Perpustakaan IPB selama ini.

Adapun terhadap indikator-indikator yang berada di kuadran III (Gambar 3.) perpustakaan maupun pustakawan dipandang perlu mengadakan evaluasi tentang urgensi keberadaannya. Berdasarkan Gambar 3. yang masuk kuadran ini meliputi: hampir semua indikator yang terdapat pada dimensi Sikap Petugas Dalam Melayani (*Affect of Service*) yaitu; Memberikan perhatian kepada setiap pemustaka (AS-4), mempunyai wawasan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka (AS-5), Selalu siap siaga merespon permintaan pemustaka (AS-6), Dapat meyakinkan pemustaka (AS-7), Mengerti kebutuhan pemustaka (AS-8), dan satu indikator yang disebut kelima dalam dimensi Perpustakaan sebagai sebuah tempat yang menyenangkan (*Library as a Pleasant Place*) yaitu; Tempat yang kondusif untuk berkontemplasi/merenung (LP-5), serta tiga indikator diantaranya dari dimensi Akses terhadap informasi (*Access to Information*) yaitu; Kelengkapan koleksi (AI-1), Kemutakhiran koleksi (AI-2), dan Relevansi koleksi (AI-3).

Bagi Pustakawan di Perpustakaan IPB, walaupun kinerja pelayanan dari indikator-indikator yang masuk dalam kuadran III tersebut relatif rendah, tapi karena tingkat kepentingan pemanfaatannya juga rendah, maka perbaikan kinerja pelayanan dari indikator-indikator tersebut dianggap bukan merupakan prioritas.

Tampak jelas pada Gambar 3. bahwa terdapat satu indikator dari dimensi Perpustakaan sebagai sebuah tempat yang menyenangkan (*Library as a Pleasant Place*) yaitu; Tempat yang merangsang tumbuhnya kreatifitas (LP-3) yang berada persis diantara wilayah kuadran III dan IV. Indikator tersebut merupakan satu-satunya indikator yang sama nilai kinerjanya dengan rata-rata total nilai IPA.

Masih berdasarkan Gambar 3. juga, terdapat tiga indikator yang masuk dalam wilayah kuadran IV, yaitu; Adanya rambu-rambu yang jelas (PC-2) dan Tempat yang nyaman dan mengundang kepada siapa saja untuk masuk (LP-4). Indikator-indikator yang masuk kuadran tersebut mempunyai tingkat kepentingan relatif rendah tetapi dirasakan oleh pemustaka terlalu berlebihan dengan tingkat kinerja yang relatif tinggi.

Sementara itu indikator yang berada di wilayah kuadran IV (Gambar 3.) kinerjanya harus disesuaikan dengan tingkat kepentingan (kebutuhan, keinginan, dan harapan) pemustaka karena bila ada penggunaan biaya yang dikeluarkan sebagai tindakan penghematan.

Jenis pelayanan yang biasa dimanfaatkan responden dan menjadi primadona bagi pemustaka di Perpustakaan IPB selama ini adalah jenis pelayanan ruang baca dan pelayanan akses internet atau layanan digital karena sekitar 87,60% dan 82,90% responden memanfaatkannya.

Tanggapan responden dalam penelitian tentang berbagai kendala yang dihadapi ketika memanfaatkan jasa pelayanan di Perpustakaan IPB sebanyak 29,52% dan 20,95% responden mengalami kendala akses internet lambat dan mengalami kesulitan dalam menemukan literatur yang dibutuhkan. Sebagian besar responden yaitu; (20,00%), dan (19,05%) dalam penelitian ini menyarankan agar Perpustakaan IPB melakukan penambahan jaringan *Wireless*

*Fidelity* (WiFi) dan *bandwidth*-nya, serta melakukan penambahan koleksi buku, jurnal maupun prosiding dalam bentuk cetak.

### Kesimpulan

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan menurut perhitungan Indeks Kepuasan Pemustaka (IKP) mengindikasikan pemustaka merasa puas, walaupun belum maksimal dan menurut perhitungan *Importance Performance Analysis* (IPA) pemustaka merasa sangat puas sekali walaupun masih terdapat kesenjangan (*gap*), tetapi kesenjangan tersebut tidak terlalu mengganggu tingkat kepentingan dan kinerja karena relatif kecil dan masih dapat diatasi dengan cara para pustakawan maupun pengelola perpustakaan mau belajar dan berusaha untuk mengimbangi kesenjangan yang ada tersebut.

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap keseluruhan jenis pelayanan yang tersedia selama ini seiring dengan telah diimplementasikannya Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang tersedia.

Jenis pelayanan yang biasa dimanfaatkan oleh pemustaka di Perpustakaan IPB dan menjadi primadona adalah jenis pelayanan ruang baca dan pelayanan akses internet atau layanan digital, karena sebagian besar pemustaka memanfaatkannya.

Kendala yang dihadapi oleh pemustaka ketika memanfaatkan jasa pelayanan pada umumnya; mengalami akses internet lambat dan mengalami kesulitan dalam menemukan literatur yang dibutuhkan. Untuk itu pemustaka menyarankan agar melakukan penambahan jaringan *Wireless Fidelity* (WiFi) dan *bandwidth*-nya, serta melakukan penambahan koleksi buku, jurnal maupun prosiding bentuk cetak.

### Rekomendasi Penelitian

#### Rekomendasi bersifat teoritis

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan pada suatu perpustakaan berdasarkan penilaian pemustakanya dapat dijadikan tolok ukur keberhasilan kinerja perpustakaan bersangkutan. Oleh karena itu setiap perpustakaan disarankan agar senantiasa memberikan pelayanan bermutu yang berpihak dan berorientasi kepada kepentingan dan kepuasan pemustaka.

Hasil temuan penelitian menggambarkan ternyata masih adanya keterbatasan, maka perlu ditindaklanjuti dengan penelitian selanjutnya agar lebih teruji lagi kebenarannya. Secara metodologis kajian pengukuran deskriptif antar variabel dalam penelitian ini mengandung keterbatasan terutama karena semua variabel dipahami dan diukur hanya berdasarkan penilaian responden yang populasinya tidak tetap.

Penelitian yang telah dilakukan menggunakan metode survey, agar memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya yang berhubungan dengan bidang kajian pelayanan perpustakaan disarankan untuk penelitian lain dengan menggunakan paradigma yang berbeda.

#### Rekomendasi bersifat praktis

Bagi Perpustakaan, agar hasil temuan dari penelitian ini dapat menjadi masukan dan inspirasi bagi kajian pengambilan kebijakan maupun keputusan selanjutnya terutama berkaitan dengan tingkat kepuasan pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan.

Bagi pustakawan, agar hasil temuan dari penelitian ini dapat menjadi salah satu rujukan dalam memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka sesuai standar mutu yang telah ditetapkan, agar kesenjangan sekecil apapun yang dihadapi saat memberikan pelayanan dapat teratasi dengan cara mempelajari apa saja yang diinginkan dan diharapkan pemustaka.

### **Daftar Pustaka**

- Bhote, Keki R. (1996) *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Key to Greater Profitability*. New York: AMACOM.
- Hasan, Iqbal (2003) *Pokok-pokok Statistik I*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indonesia (2007) *Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo (2002) *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*. Ed. Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Nawawi, Hadari (1987) *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada.
- Rangkuti, F. (2003) *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Simamora, B. (2004) *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri, dan Sofian Effendi (1989) *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono (2006) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Xi, Shi, dan Sarah Levy (2005) *A Theory-guided Approach to Library Services Assessment*. College & Research Library.

-----\*\*\*000\*\*\*-----



Buku adalah mercusuar yang berdiri di tepi samudra waktu yang luas.  
Edwin P. Whipple