

# LAYANAN DI PERPUSTAKAAN JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH

**Monika Pratiwi<sup>1</sup>, Bakhtaruddin Nst.<sup>2</sup>**

Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan  
FBS Universitas Negeri Padang  
*email: pratiwi\_monika@yahoo.com*

## **Abstract**

*The purpose of this paper were to describe the quality of library services and the level of student satisfaction in the Department of Language and Literature of Indonesia and the Region. Data were collected through LibQUAL+™ questionnaires. Based on the results of the data analysis, it was found that the quality of library services of Indonesian Language and Literature and the Regions Department has not been able to meet the expectations of the users. The variables (overall dimensions) showed that users' minimum expectations was not be able to meet users' expectation. Only two variables, namely the influence of the service, and the ease of obtaining information were fulfilled, whereas the variable library building, and access to information and the collection has not met users' minimum expectations. Overall, the respondents do not feel satisfied with the services received.*

**Keywords:** *library services; user satisfaction; LibQUAL+™*

## **A. Pendahuluan**

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemakainya dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Harapan tersebut diimplementasikan dengan berbagai cara oleh penyelenggara perpustakaan, seperti memperkuat koleksi, menyediakan akses ke berbagai koleksi, melatih pustakawan, dan menyediakan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Untuk memahami harapan pemustaka tersebut telah banyak dilakukan penelitian terhadap persepsi pemustaka terhadap layanan yang diterimanya pada suatu perpustakaan. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Irmansyah (2006) tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pada Perpustakaan Politeknik Negeri Padang menunjukkan bahwa pemustaka belum merasa puas dengan layanan yang diterimanya. Dengan kata lain, layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Politeknik Negeri Padang belum mampu memenuhi harapan pemustaka.

Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa yang diberikan oleh suatu perpustakaan, dibutuhkan suatu alat ukur yang telah teruji keandalan dan kelayakannya. Salah satu alat uji yang khusus dikembangkan untuk

---

<sup>1</sup>Mahasiswa penulis makalah Prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, wisuda periode September 2013

<sup>2</sup>Pembimbing, Dosen FBS Universitas Negeri Padang

mengukur kepuasan pemustaka adalah LibQual+™ yang dikembangkan oleh *Association of Research Libraries* (ARL). Kuesioner tersebut telah banyak digunakan perpustakaan lain, seperti University of South Florida Tampa Library, Cornell University Library, dan University of Scranton. Variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka adalah Pengaruh Layanan (*Affect of Service*), Kemudahan Memperoleh Informasi (*Personal Control*), Gedung Perpustakaan (*Library as Place*), dan Kelengkapan Akses Informasi dan Koleksi (*Access to Information*).

LibQUAL+™ khusus dikembangkan untuk menentukan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang dibutuhkannya dengan kenyataan yang diterimanya. Apabila pelayanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dikatakan ideal. Jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dikatakan buruk. Berdasarkan kemampuan alat ukur tersebut, maka perlu dilakukan penelitian tentang kualitas layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah menurut persepsi pemustaka.

## **B. Metodologi Penelitian**

Sampel penelitian ini berjumlah 46 orang. Sampel dipilih menggunakan teknik *simple random sampling*. Setiap sampel diminta mengisi kuesioner LibQUAL+™. Peneliti menyebarkan langsung kuesioner tersebut ke pemustaka di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Untuk menghindari terjadinya dua kali pengisian kuesioner pada orang yang sama, maka peneliti mencatat nama, dan nomor induk mahasiswa yang bersangkutan. Untuk setiap pertanyaan, responden menilai tingkat kualitas pelayanan minimum, diharapkan dan dirasakannya dengan menggunakan skala sembilan poin untuk mengukur tingkat persepsi layanan yang dimulai dari (1) untuk menunjukkan rendahnya tingkat pelayanan, sampai ke tingkat layanan yang tinggi (9). Data yang telah terkumpul dianalisis dengan menggunakan perangkat lunak Microsoft Excell. Setelah itu dilakukan penentuan *Gap*, yaitu membandingkan jawaban minimum dan dirasakan, kemudian dilanjutkan dengan membandingkan kolom diinginkan dan dirasakan. Langkah selanjutnya adalah menghimpun jawaban responden berdasarkan dimensi Pengaruh Layanan (*Affect of Service*), kemudahan memperoleh informasi (*Personal Control*) kelengkapan akses informasi dan koleksi (*Access to Information*), dan gedung perpustakaan (*Library as Place*).

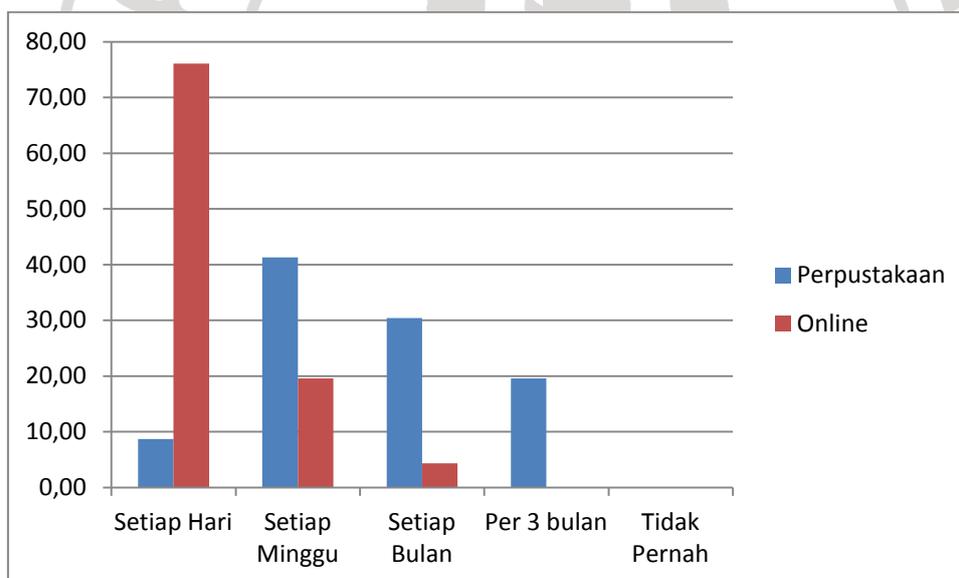
## **C. Pembahasan**

Analisis data dilakukan secara deskriptif berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan pada setiap hari senin, tanggal 3 dan 10 Juni 2013 kepada 46 orang responden. Responden tersebut adalah mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Dari 46 orang responden, sebanyak 39 orang (84,8%) adalah perempuan, dan sisanya sebanyak 7 orang (15,2%) adalah laki-laki. Sebagian besar responden yang terpilih adalah perempuan. Berdasarkan data ini, dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar pengunjung Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah adalah perempuan. Tabel 1 memperlihatkan jumlah responden berdasarkan gender.

Tabel 1. Gender responden

Gender	Jumlah	%
Laki-laki	7	15,2
Perempuan	39	84,8
Jumlah	46	100,0

Informasi lain yang digali dari responden adalah frekuensi kunjungan ke perpustakaan dan penggunaan sumber daya *online*. Pada indikator frekuensi pemakai sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan, ternyata frekuensi responden menggunakan sumber daya yang tersedia di perpustakaan adalah setiap minggu, yaitu 41,30% responden, setiap bulan 30,43%, setiap per 3 bulan 19,57%, dan setiap hari 8,70%. Selain memanfaatkan sumber informasi yang terdapat di perpustakaan, responden juga menggunakan sumber informasi yang tersedia secara *online*. Sebanyak 76,09% responden berpendapat bahwa hampir setiap hari menggunakan Yahoo™, Google™, atau *non-library gateway* untuk mencari informasi, sedangkan yang lainnya sebanyak 19,57% setiap minggu, dan 4,35% setiap bulan. Grafik berikut memperlihatkan frekuensi kunjungan ke perpustakaan dan penggunaan sumber daya *online* yang dilakukan oleh responden.



Gambar 1. Grafik Kunjungan ke Perpustakaan dan Penggunaan Sumber Daya Online

### 1. Kualitas Layanan

Secara keseluruhan dimensi yang diteliti menunjukkan bahwa responden merasa layanan Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah belum dapat memenuhi tingkat layanan yang dirasakannya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai rerata layanan yang dirasakan responden 3,92 jauh lebih rendah dari tingkat layanan yang diharapkannya, yaitu 7,30. Deskripsi rata-rata pada masing-masing dimensi layanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Keseluruhan *Gap* Layanan Diharapkan

Dimensi	Diharapkan	Dirasakan	<i>Gap</i>
Pengaruh Layanan	7,09	4,66	2,43
Kemudahan memperoleh informasi	7,33	3,88	3,45
Gedung perpustakaan	7,94	3,77	4,17
Akses ke informasi dan koleksi	6,82	3,35	3,47
Dimensi Keseluruhan	7,30	3,92	3,38

Dari Tabel 2 dapat diketahui bahwa dimensi gedung perpustakaan merupakan variabel yang paling tidak memenuhi harapan responden. Dimensi akses ke informasi dan koleksi menempati urutan kedua yang tidak memenuhi harapan responden. Selanjutnya, dimensi kemudahan memperoleh informasi dan pengaruh layanan menempati urutan ketiga dan keempat.

Walaupun demikian, beberapa dimensi layanan minimal yang diharapkan oleh responden bila dibandingkan dengan yang dirasakannya, ternyata ada dua dimensi yang telah memenuhi harapan minimal dari responden. Dimensi yang memenuhi harapan responden tersebut, yaitu dimensi pengaruh layanan dengan rerata -0,42, dan kemudahan memperoleh informasi dengan rerata -0,04, sebaliknya dimensi gedung perpustakaan dengan rerata 0,33, dan akses ke informasi dan koleksi dengan rerata 0,57 ternyata belum memenuhi harapan minimal pemustaka.

Jadi, secara keseluruhan dimensi yang diteliti menunjukkan hasil bahwa responden merasa layanan Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah belum dapat memenuhi harapan minimalnya. Nilai rerata layanan yang dirasakan responden 3,92 lebih rendah dari layanan minimal yang diharapkannya, yaitu 4,03. Deskripsi rata-rata pada masing-masing dimensi layanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. Keseluruhan *Gap* Layanan Minimal

Dimensi	Minimal	Dirasakan	<i>Gap</i>
Pengaruh Layanan	4,24	4,66	-0,42
Kemudahan memperoleh informasi	3,84	3,88	-0,04
Gedung perpustakaan	4,10	3,77	0,33
Akses ke informasi dan koleksi	3,92	3,35	0,57
Dimensi Keseluruhan	4,03	3,92	0,11

## 2. Kepuasan Pemustaka

Pernyataan nomor 28 sampai 35 yang dijawab responden, digunakan untuk menentukan persepsi kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diperolehnya. Rentangan jawaban yang diberikan responden mulai dari angka 1 yang menunjukkan tidak setuju sampai angka 9 menunjukkan setuju. Dari hasil penelitian ternyata hampir seluruh pernyataan yang dijawab oleh responden menyatakan tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Jurusan

Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah. Di antara kedelapan pernyataan tersebut, responden sangat tidak setuju dengan pernyataan tentang Perpustakaan membantu saya membedakan antara informasi yang dapat dipercaya dan yang tidak dapat dipercaya, dengan rerata 3,54.

#### D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Kualitas layanan Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah belum mampu memenuhi harapan atau layanan yang diharapkan oleh pemustaka, bahkan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan minimal pemustaka. Dari empat variabel harapan minimal, hanya dua variabel yang terpenuhi, yaitu pengaruh layanan, dan kemudahan memperoleh informasi, sedangkan variabel gedung perpustakaan, dan akses ke informasi dan koleksi belum memenuhi harapan minimal pemustaka. Secara keseluruhan, responden belum merasa puas terhadap layanan yang diterimanya.

Untuk meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah yang dapat memenuhi harapan pemustakanya, maka perlu dilakukan pengembangan ruangan perpustakaan yang representatif, seperti tersedianya ruangan khusus diskusi, ruangan belajar mandiri yang nyaman dan menyenangkan, pengembangan alat bantu akses ke informasi dan koleksi perpustakaan secara *online*, sehingga pemustaka dapat mencari atau menemukan koleksi yang dibutuhkannya secara efektif dan efisien, dan memberikan pelatihan kepada pemustaka tentang cara menentukan informasi yang penting dan tidak penting untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dosen.

**Catatan :** artikel ini disusun berdasarkan makalah penulis dengan pembimbing Drs.Bakhtaruddin Nst, M.Hum.

#### Daftar Rujukan

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Calvert, P., & Herson, P. (1997), Surveying service quality within university libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 408-415.
- Duren, P. (2012). Total quality management in academic libraries – best practices. *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)*, 1, 43-50.
- Green, David & Kyrrillidou, Martha. (2011). *Procedures Manual LibQUAL*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries.
- Irmansyah, Muhammad. (2006). Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi (Studi di Perpustakaan Politeknik Negeri Padang). *Tesis*. Surabaya: Institut Teknologi Surabaya.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Nitecki, D.A. (1996). "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries." *The Journal of Academic Librarianship*, 22: 181-90.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-37.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang no.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.

- Simmonds, P. L., & Andaleeb, S. (2001). Usage of academic libraries: The role of service quality, resources, and user characteristics [survey of three libraries in Pennsylvania]. *Library Trends*, 49 (9), 626-634.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: Untuk menaiki pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surtiawan, D. (2006). *Kepuasan pemakai dan peningkatan kualitas berbasis pemakai: Pendekatan manajemen pemasaran sebagai paradigma baru perpustakaan*. Retrieved Mei 7, 2013, from <http://pustakawan.pnri.go.id>
- Thakuria, P. K. (2007). *Concept of quality in library services: an overview. Convention*. Retrieved Mei 7, 2013, from PLANNER: <http://ir.inflibnet.ac.in/bitstream/handle/1944/1370/46.pdf?sequence=1>
- University of Scranton.(2012). *LibQUALSurvey*. Washington, D.C.: Association of Research Libraries / Texas A&M University. [www.libqual.org](http://www.libqual.org)
- Xi, S., & Levy, S. (2005). A theory-guided approach to library services assessment. *College & Research Libraries*, 66(3), 266-277.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

