

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN (*LIBQUAL+TM METHOD*)  
PADA PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PROVINSI RIAU PEKANBARU**

**Sri Restuti**

**Fakultas Ekonomi Universitas Riau**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui harapan dan persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan daerah Soeman HS Provinsi Riau yang merupakan perpustakaan daerah yang dibangun dengan tujuan utama melayani masyarakat Riau dan mengembangkan konsep kebudayaan Melayu melalui membaca. Penelitian ini menggunakan konsep kualitas pelayanan perpustakaan (*affect of service, information control dan library as place*) yang keseluruhannya merupakan bagian dari *Libqual+TM Method*, menggunakan metode *purposive sampling* dalam pengambilan sampel yang berjumlah 168, dan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Terdapat kesenjangan (*GAP*) yang terjadi antara harapan pemustaka dengan persepsi terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi Riau. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja keseluruhan dari dimensi *Libqual+TM* yang diberikan oleh perpustakaan daerah Soeman HS belum memenuhi harapan pemustaka. Dimensi *affect of service* dan dimensi *information control* memiliki kesenjangan (*GAP*) yang lebar terhadap harapan pemustaka, berada pada kuadran I yang menunjukkan bahwa dimensi *affect of service* dan dimensi *information control* perlu mendapatkan prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan perpustakaan secara kongkrit guna memperoleh nilai persepsi yang baik dimata pemustaka. Dimensi *library as place* memiliki kesenjangan (*GAP*) yang cukup besar terhadap harapan pemustaka, berada pada kuadran IV, menunjukkan bahwa pelayanan pada dimensi ini dinilai berlebihan dimata para pemustaka.

**Kata kunci** : *library quality method, affect of service, information control, library as place and recommendation (word of mouth)*.

**LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Perpustakaan Daerah merupakan salah satu unsur penunjang pendidikan yang mempunyai fungsi sangat strategis dalam mendukung kemajuan pendidikan, penelitian dan pemberdayaan masyarakat. Fungsi utama perpustakaan adalah menyediakan fasilitas pelayanan informasi untuk pendidikan dan penelitian bagi seluruh kalangan masyarakat. Fasilitas-fasilitas tersebut secara umum meliputi sarana dan prasarana yang dapat mendukung kegiatan belajar, seperti ruang baca yang nyaman, serta sarana dan prasarana guna mendapatkan informasi seperti koleksi (buku, jurnal, laporan penelitian, dan lain-lain) dengan berbagai jenisnya termasuk akses ke internet.

Keberadaan perpustakaan sangat penting dan mempunyai peran strategis dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Keberadaannya dapat menampung dan meningkatkan minat baca masyarakat . Perpustakaan sebagai unsur penunjang dapat diartikan sebagai sesuatu yang harus ada untuk kesempurnaan yaitu peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Provinsi Riau saat ini telah memiliki gedung yang sangat layak dan lokasi yang strategis yaitu berada di pusat kota, sebuah perpustakaan dengan sistem terpadu dan modern dalam rangka menyebarkan informasi kepada masyarakat,

dan untuk meningkatkan minat baca masyarakat, serta mendukung pelestarian budaya daerah. Sistem dan infrastruktur yang ada saat ini sangatlah memadai, hal ini dapat kita lihat dari bentuk fisik bangunan baik bagian luar gedung maupun bagian dalam (*interior*) gedung. Perpustakaan Daerah Provinsi Riau dibangun dengan dana APBD Provinsi Riau yang besar disertai anggaran tahunan yang memadai dan dilengkapi dengan personel baik PNS (Pegawai Negeri Sipil) maupun PTT (Pegawai Tidak Tetap) yang bertindak sebagai pustakawan. Sarana dan prasarana yang baik dan modern serta melakukan kualitas pelayanan yang prima tentulah menjadi prioritas utama. Penggunaan APBD Provinsi Riau yang mencerminkan dana masyarakat Riau haruslah dapat dipertanggungjawabkan oleh pengelola Perpustakaan Daerah dengan melakukan pelayanan yang memuaskan pemustakanya. Pengembangan sistem layanan perpustakaan terpadu sesungguhnya sudah dirintis. Menghadapi kemajuan kebutuhan masyarakat terhadap pengetahuan dan informasi yang diiringi dengan kemajuan pesat dalam teknologi informasi, maka diperlukan suatu sistem layanan perpustakaan modern yang didukung oleh sistem manajemen dan teknologi mutakhir serta dengan menjalin sistem jaringan kerja sama layanan terpadu antar seluruh perpustakaan dan pusat informasi di Provinsi Riau.

Perpustakaan Soeman HS memberikan pelayanan mempekerjakan 148 petugas yang melayani pemustak dengan jadwal operasional yang padat yang diterapkan oleh pihak perpustakaan selama ini ternyata sangat membantu bagi para pencari ilmu terutama dari kalangan pelajar dan mahasiswa karena dapat melayani para pemustaka hingga sore hari atau saat jam sekolah selesai.

Perpustakaan Daerah Provinsi Riau saat ini ditantang untuk merubah pandangan bahwa perpustakaan adalah tempat yang membosankan menjadi perpustakaan yang merupakan tempat yang memanjakan pengunjungnya dengan hal-hal yang disukai oleh pengunjung. Perubahan paradigma perpustakaan menjadi *one stop services library* dan berbasis *customer service* dengan mengunggulkan satu bidang kajian tertentu, yaitu kebudayaan daerah seperti kebudayaan Melayu tentulah sebuah hal yang baik. Berikut ini disajikan tabel jumlah pengunjung perpustakaan Soeman HS.

**Tabel 1**  
**Jumlah Kunjungan Perpustakaan Daerah Soeman HS Tahun 2010 s.d 2012**

No	Kelompok	Tahun		
		2010	2011	2012
1	Pelajar	133.202	126.429	124.715
2	Mahasiswa	210.329	330.010	340.234
3	Umum	175.016	248.900	186.515
Jumlah		518.547	705.339	651.464

Sumber : Kantor Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi Riau (2012)

Jumlah kunjungan perpustakaan yang naik turun dengan jumlah penurunan yang signifikan yakni pada golongan pelajar. Jumlah kunjungan perpustakaan ini merupakan gabungan antara kunjungan yang dilakukan oleh anggota perpustakaan dan kunjungan yang dilakukan oleh yang bukan anggota perpustakaan

Berkaitan dengan manfaat perpustakaan yang penting dalam menunjang pendidikan, maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Riau agar dapat meningkatkan pelayanan yang selanjutnya dapat menarik minat masyarakat untuk mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas Perpustakaan Soeman HS.

Adanya perpustakaan yang terukur kualitas pelayanannya merupakan sebuah keharusan, oleh karena itu perlu adanya nilai yang diberikan oleh perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau kepada para pemustaka dimana nilai yang dirasakan tersebut menciptakan persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi Riau.

Berangkat dari uraian pada latar belakang, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan yang ditinjau dari dimensi *Library Quality ( Libqual+TM )* yang terdiri dari *affect of service*, *information control* dan *library as place* di Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi

## KAJIAN PUSTAKA

### Kualitas Pelayanan

Garvin dan Davis dalam Sumarwan (2004) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen/pengguna. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan/organisasi agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam kepuasan konsumen. Ada lima dimensi utama pengukuran kualitas jasa sebagai berikut (Berry dkk (2000): 1) Bukti langsung (*Tangibles*), 2) Keandalan (*Reliability*), 3) Daya tanggap (*Responsiveness*), 4) Jaminan (*Assurance*), 5) Empati (*Emphaty*).

Sedangkan menurut Hutt dan Speh dalam Nasution (2004) kualitas pelayanan terdiri dari tiga dimensi atau komponen utama yang terdiri dari: 1) *Technical Quality*, yang terdiri dari; *Search quality* dan *Experience quality*, 3) *Credence quality*, 4) *Functional quality*, dan 5) *Corporate image*

Gasversz (2003) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada dua pengertian pokok, yaitu: 1) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu; 2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Sedangkan menurut Berry dan Parasuraman dalam Nasution (2004), terdapat lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut: 1) Bukti langsung (*tangibles*), 2) Keandalan (*reliability*), 3) Daya tanggap (*responsiveness*), 4) Jaminan (*assurance*), dan 5) Empati (*emphaty*).

Berdasarkan pengertian-pengertian kualitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas suatu produk atau jasa merupakan kondisi yang selalu berubah dan selalu berfokus pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan/organisasi baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.

### Dimensi Pelayanan Perpustakaan (*LibQual+TM*)

Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah *LibQual+TM (Library Quality)*. Menurut Xi dan Levy (2005), *LibQual+TM* dikembangkan dari *SERVQUAL* yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan dibidang pelayanan (*service*). *LibQual+TM* 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, *United Kingdom*, dan Australia.

Menurut Cook dan Heath (2001) asumsi yang mendasari *LibQual+TM* (juga *SERVQUAL*) adalah "... *only customers judge quality, all other judgments are essentially irrelevant*" (hanya pengguna jasa yang berhak) menilai kualitas (layanan), seluruh penilaian lain pada dasarnya tidaklah relevan). Definisi kualitas menurut metode *LibQual+TM* adalah selisih (*gaps*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kualitas layanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, kualitas layanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan. Terdapat tiga dimensi dalam *LibQual+TM*, yang dapat dijadikan indikator penilaian, yaitu: pertama adalah *Affect of service*, dimensi ini merupakan kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, yang meliputi: a) *assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan, b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pemustaka, c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat. Dimensi kedua adalah *Information Control*, dimensi ini merupakan yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, kemudahan navigasi, aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* (kepercayaan diri). Dimensi ke tiga adalah *Library as place*, dimensi ini merupakan perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam *ServQual*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan (*Refuge*).

Penelitian evaluasi dengan *LibQual+TM* dilakukan sebagai salah satu bentuk *quality control* untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada para pemustaka. Chapman dan Ragsdale (2002) mengemukakan tip-tip dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, yaitu selalu melibatkan pustakawan dari setiap level; selalu membuat perencanaan jangka panjang; selalu menggunakan hasil survey dalam proses perencanaan; dan selalu mengkomunikasikan dengan seluruh staf perpustakaan tentang apa yang dikerjakan serta menjelaskan mengapa hal tersebut dikerjakan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi Riau yang berada di Pekanbaru. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dikarenakan penulis memperoleh data secara langsung dilokasi penelitian yang dikumpulkan melalui wawancara dan instrumen kuesioner kepada responden dan juga data yang telah diolah oleh pihak lain. Teknik yang dipergunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan penyebarkan instrumen penelitian/*questionnaire* dan observasi

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah pemustaka Perpustakaan Daerah Soeman HS Pekanbaru. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel purposif (*purposive sampling*) yaitu sampel yang ditetapkan secara sengaja dengan pertimbangan dan karakteristik tertentu. Penentuan ukuran sampel dari populasi, berdasar jumlah sampel minimum yang diisyaratkan oleh alat analisa yang digunakan. Jumlah sampel adalah 5-10 dikali jumlah indikator (Ferdinand, 2005) , namun dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 168 orang

### Skala Pengukuran

Menurut Simamora (2004), Skala Likert merupakan teknik pengukuran sikap yang paling banyak digunakan dalam riset pemasaran. Skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan mereka. Pertanyaan yang diberikan adalah pertanyaan tertutup. Pilihan dibuat berjenjang mulai dari jawaban menggunakan skor antara 1 sampai dengan 5.

### Analisis Data

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis* (Brandt, 2000 dan Latu & Everett, 2000). *IPA* telah diterima secara umum dan dipergunakan pada berbagai bidang kajian karena kemudahan untuk diterapkan dan tampilan hasil analisa yang memudahkan usulan perbaikan kinerja (Martinez, 2003). Terdapat 2 variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y dalam mengukur kualitas pelayanan perpustakaan, dimana :

X = Merupakan tingkat kinerja (*Perform*) yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi Riau

Y = Merupakan harapan (Kepentingan) yang ada di dalam diri pemustaka selaku pengguna fasilitas perpustakaan.

Adapun rumus yang digunakan adalah :  $\frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$

dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh jumlah nilai kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh jumlah nilai persepsi/kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan pelayanan

Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan pengunjung perpustakaan

n = Jumlah responden

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Responden dengan jenis kelamin perempuan sedikit lebih mendominasi jumlah pengunjung perpustakaan namun tidak terpaut jauh. Hal ini memberikan makna bahwa minat baca antara laki-laki dan perempuan tidak terlalu berbeda.

Jumlah responden yang berasal dari kalangan mahasiswa memiliki jumlah yang besar dibandingkan dengan profesi lainnya dan diikuti oleh pelajar dan sangat sedikit dari kalangan PNS maupun TNI dan POLRI. Hal ini menunjukkan minat baca

tumbuh dikalangan dunia pendidikan di Riau yang didorong oleh semakin meningkatnya kebutuhan akan ilmu pengetahuan pada dunia pendidikan saat ini, yang mana buku-buku pelajaran di sekolah maupun di perguruan tinggi masih membutuhkan suplemen yang bisa diperoleh di perpustakaan daerah.

Dilihat berdasarkan umur diperoleh temuan bahwa minat baca di perpustakaan daerah berada pada usia remaja antara 17 – 30 tahun. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh tabel 3 bahwa usia tersebut adalah usia pelajar dan mahasiswa yang membutuhkan sarana dan prasarana untuk belajar seperti perpustakaan.

### Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan

#### Koordinat Indikator-indikator Dimensi Pelayanan Perpustakaan Pada Diagram Kartesius

Untuk mengetahui letak indikator-indikator pada diagram kartesius, maka terlebih dahulu dilakukan pengolahan terhadap data yang diperoleh. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut :

**Tabel 2**  
**Hasil Perhitungan Skor Tanggapan Harapan dan Persepsi**

Item	Harapan		Rata-rata	Persepsi		Rata-rata	Kuadran
	Total	Mean		Total	Mean		
X1 Affect 1	815	4.85		581	3.46		A
X2 Affect 2	825	4.91		541	3.22		A
X3 Affect 3	797	4.74		705	3.20		A
X4 Affect 4	803	4.78		602	3.58		A
X5 Affect 5	823	4.9		615	3.66		A
X6 Affect 6	758	4.51		676	4.02		C
X7 Affect 7	837	4.98		656	3.90		B
X8 Affect 8	828	4.93		694	4.13		B
X9 Affect 9	811	4.83		626	3.72		A
	<b>7297</b>	<b>43.43</b>	<b>4.83</b>	<b>5696</b>	<b>33.9</b>	<b>3.77</b>	<b>1.06</b>
X10 Control 1	840	5.00		583	3.47		A
X11 Control 2	838	4.99		572	3.40		A
X12 Control 3	779	4.63		590	3.51		C
X13 Control 4	788	4.69		618	3.68		C
X14 Control 5	789	4.70		597	3.55		C
X15 Control 6	780	4.64		593	3.53		C
X16 Control 7	785	4.67		611	3.64		C
X17 Control 8	799	4.76		608	3.62		A
	<b>6398</b>	<b>36.49</b>	<b>4.76</b>	<b>4772</b>	<b>28.4</b>	<b>3.55</b>	<b>1.21</b>
X18 Place 1	783	4.66		670	3.99		D
X19 Place 2	776	4.62		679	4.04		D
X20 Place 3	783	4.66		662	3.94		D
X21 Place 4	780	4.64		669	3.98		D
X22 Place 5	778	4.63		707	4.20		D
<b>Jumlah Skor</b>	<b>3900</b>	<b>23.21</b>	<b>4.64</b>	<b>3387</b>	<b>20.16</b>	<b>4.03</b>	<b>0.61</b>
<b>Total Skor</b>	<b>17595</b>			<b>13855</b>			
<b>Rata-rata</b>		<b>4.74</b>			<b>3.74</b>		

Sumber : Data diolah (2012)

Harapan responden (pemustaka) terhadap dimensi *affect of service* berada pada klasifikasi yang sangat tinggi yang mereka harapkan dari Perpustakaan Daerah Soeman HS sebagai sebuah perpustakaan. Hal ini didukung oleh pernyataan yang tertinggi mengenai kemampuan karyawan Perpustakaan dalam

memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka yang sebenarnya. Hal selanjutnya yang menjadi harapan pemustaka terhadap dimensi *affect of service* adalah bahwa karyawan perpustakaan mampu memberikan perhatiannya (kepedulian) pada setiap pengunjung baik yang anggota perpustakaan maupun pengunjung biasa.

Harapan responden pada dimensi *information control* masuk ke dalam klasifikasi sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka menaruh harapan yang sangat tinggi terhadap dimensi *information control* yang diberikan oleh suatu perpustakaan daerah. Hal ini didukung oleh pernyataan responden yang menunjukkan bahwa indikator yang merupakan harapan terbesar dari pemustaka terletak pada kelengkapan koleksi (buku, jurnal, surat kabar, disertai dan koleksi digital) yang disediakan oleh perpustakaan. Selanjutnya indikator terkait koleksi dan informasi terkini (*up to date*) dari bahan bacaan yang disediakan perpustakaan juga merupakan harapan terbesar dari pemustaka. Sehingga hal ini menjadi tantangan bagi perpustakaan daerah untuk memenuhinya.

Harapan responden terhadap dimensi kelayakan fisik dan infrastruktur pada sebuah perpustakaan (*library as place*) tergolong sangat tinggi. Pemustaka berharap ruang perpustakaan dapat memberikan inspirasi membaca bagi pemustaka adalah indikator yang menjadi harapan besar bagi pengunjung kemudian tempat yang terbuka bagi siapa saja yang ingin membaca dan suasana perpustakaan yang tertib.

Persepsi responden terhadap dimensi sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Affect of service*) berada pada kategori tinggi. Hal ini terlihat dari sebaran distribusi jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pelayanan perpustakaan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Soeman HS. Indikator yang menjadi perhatian dari responden adalah karyawan yang menunjukkan keteguhan dalam menangani masalah layanan pemustaka dinilai baik oleh responden, namun dari indikator karyawan yang memberikan perhatian kepada pemustaka, responden menilai bahwa Perpustakaan Daerah Soeman HS belum memberikan kinerja yang sesuai dengan harapan mereka terhadap perhatian (kepedulian) dari sebuah layanan perpustakaan.

Klasifikasi atas persepsi pemustaka dilihat dari dimensi *information control* adalah tinggi. Akan tetapi klasifikasi ini tidak menunjukkan adanya persepsi yang sesuai dengan harapan pemustaka yang menilai bahwa dimensi *information control* merupakan sesuatu yang mutlak yang harus dipenuhi oleh suatu perpustakaan daerah. Hal ini didukung oleh adanya persepsi pemustaka terhadap indikator koleksi dan informasi terbaru yang dinilai masih belum sesuai dengan harapan pemustaka yang menunjukkan bahwa Perpustakaan Daerah Soeman HS masih perlu untuk membenahi kualitas pelayanan perpustakaannya pada dimensi ini.

Pemustaka memberikan persepsi yang tinggi pada dimensi *library as place*, namun mempunyai harapan yang sangat tinggi pada dimensi *library as place*, terutama perpustakaan sebagai tempat yang mendukung kegiatan belajar dengan memberikan suasana tenang dan mendukung untuk berkonsentrasi. Hal ini tidak sesuai dengan harapan responden yang masih merasakan ketidaknyamanan dan kesulitan berkonsentrasi yang disebabkan oleh pengunjung yang tidak membaca atau hanya sekedar berbincang-bincang di perpustakaan tersebut. Perpustakaan Daerah Soeman HS yang dikelola dengan menjalin kerja sama dengan sebuah kafetaria dinilai lebih menginspirasi pergaulan dan gaya hidup dibandingkan menginspirasi masyarakat untuk gemar membaca.

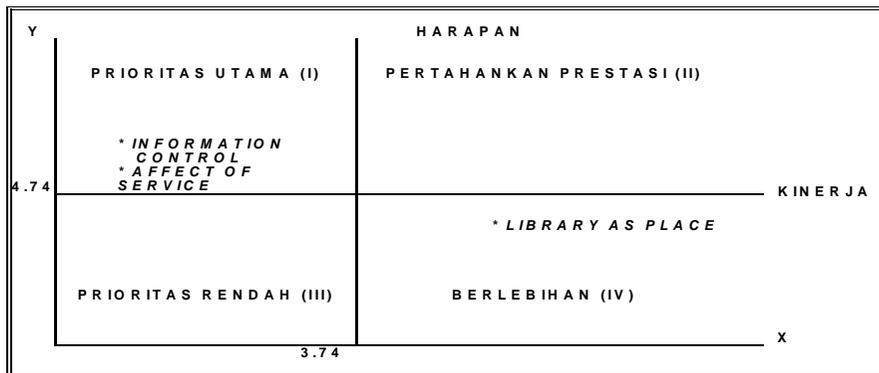
Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 2 maka dapat dilihat bahwa harapan (*expected service value*) lebih besar dari pada persepsi (*perceived service value*) terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Daerah Soeman HS Pekanbaru. Hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi ketidakpuasan pada pemustaka. Kondisi seperti ini harus mendapatkan perhatian serius dari pihak perpustakaan, karena

akan berdampak pada rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang negatif dari pemustaka.

Oleh karena itu pihak pengelola perpustakaan hendaknya lebih menerapkan kepedulian (*care*) pada kebutuhan pemustaka dengan selalu meningkatkan kemampuan dan menjaga mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, memberi kemudahan terhadap akses informasi perpustakaan serta memperhatikan kelengkapan koleksi buku serta menjamin ketertiban dan kenyamanan perpustakaan.

**Koordinat Dimensi *Libqual+TM* Pelayanan Perpustakaan Pada Diagram Kartesius**

Berdasarkan tabel 2 dapat juga diketahui letak masing-masing dimensi *Libqual+TM* pada diagram kartesius sebagaimana terlihat pada gambar 1 berikut ini:



Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2012

**Gambar 1**  
**Diagram Kartesius Letak Tiap Dimensi *Libqual+TM***

Berdasarkan Gambar 3 maka dapat ditentukan letak tiap dimensi *Libqual+TM* sebagai berikut :

**Tabel 3**  
**Letak Tiap Dimensi *Libqual+TM* pada Diagram Kartesius**

DIMENSI LIBQUAL +TM		KUADRAN
AS	Kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani Pemustaka ( <i>Affect Of Service</i> )	A
IC	Kemudahan akses dan pencarian informasi ( <i>Information Control</i> )	A
LP	Perpustakaan sebagai sebuah tempat ( <i>Library as Place</i> )	D

Sumber : Data diolah (2012)

Berdasarkan Tabel 3 maka dapat diketahui letak dimensi *affect of service* dan *information control* berada pada kuadran I, sementara dimensi *library as place* berada pada kuadran IV. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *affect of service* dan *information control* merupakan dimensi yang perlu mendapatkan perhatian yang paling utama untuk di benahi oleh pihak Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode tersebut juga diketahui bahwa dimensi *library as place* merupakan dimensi yang mendapat prioritas berlebihan dari responden.

### Kesenjangan (GAP) Antara Harapan dan Persepsi Pemustaka Soeman HS Provinsi Riau

Kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara harapan (kepentingan) dan persepsi terhadap kinerja (*performance*) yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi Riau yang terdiri dari 3 (tiga) dimensi pelayanan perpustakaan (*Libqual++TM*). disajikan pada Tabel 4 berikut:

**Tabel 4**  
**Hasil Perhitungan GAP Skor Tanggapan Persepsi dan Harapan Responden**

DIMENSI	HARAPAN	PERSEPSI	GAP
	A	B	B-A
<i>Affect Of Service</i>	7297	5696	-1601
<i>Information Control</i>	6398	4772	-1626
<i>Library As Place</i>	3900	3387	-513
TOTAL	17595	13855	-3740

Sumber : Data diolah (2012)

Berdasarkan Tabel 3 dapat diketahui bahwa kesenjangan yang terjadi antara harapan dengan persepsi mereka terhadap kinerja yang diberikan. Kesenjangan secara total (*gap*) setiap indikator penelitian, dimana (*gap*) persepsi dan harapan untuk dimensi *affect of service* sebesar - 1601, *information control* sebesar -1626 dan *library as place* sebesar -513. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan masih belum sesuai dengan persepsi pemustaka.

Dimensi *information control* merupakan dimensi yang memiliki kesenjangan (*gap*) yang paling besar yaitu -1626. Hal ini membuktikan bahwa persepsi pemustaka terhadap dimensi *information control* belum sesuai dengan harapan pengunjung. Kemudian dapat dicari besarnya kualitas layanan atau tingkat kesesuaian (Tk) yang diberikan oleh perpustakaan daerah Soeman HS Provinsi Riau dengan menggunakan rumus (Martilla (1977), dan didapatkan :

$$Tki = 13855/17595 \times 100\%$$

$$Tki = 78,74\%$$

Hasil perhitungan tingkat kesesuaian tersebut menunjukkan bahwa sebesar 78,74 % harapan pemustaka telah mampu dipenuhi oleh Perpustakaan daerah Soeman HS Provinsi Riau. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan metode IPA ( *Importance Performance Analysis* ) terhadap dimensi Libqual + TM , maka diperoleh jawaban terhadap hipotesis penelitian yaitu terdapat kesenjangan antara harapan dengan persepsi pemustaka terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau dilihat dari dimensi Libqual + TM yaitu : *affect of service*, *information control* dan *library as place*.

### SIMPULAN

1. Secara keseluruhan dimensi *Libqual+TM* yang terdiri dari *affect of service*, *information control* dan *library as place* secara bersama-sama berpengaruh dalam persepsi pemustaka. Hal ini dibuktikan dengan nilai kesenjangan (GAP) yang terjadi antara harapan pemustaka dengan persepsi terhadap kinerja pelayanan Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi Riau. Kesenjangan antara persepsi terhadap kinerja dengan harapan pemustaka yang terjadi

- menunjukkan bahwa kinerja keseluruhan dari dimensi Libqual+TM yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Soeman HS belum memenuhi harapan pemustaka
2. Dimensi *affect of service* memiliki kesenjangan (GAP) yang lebar terhadap harapan pemustaka. perlu mendapatkan prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan perpustakaan secara kongkrit guna memperoleh nilai persepsi yang baik dimata pemustaka.
  3. Dimensi *information control* memiliki kesenjangan (GAP) yang paling besar dengan harapan pemustaka, dan perlu mendapatkan prioritas utama dalam perbaikan kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap dimensi *information control* yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Soeman HS Provinsi Riau belum sesuai dengan harapan pemustaka yang sebenarnya. yang diterapkan oleh pihak perpustakaan selama ini belum terlaksana dengan baik, sehingga perlu diprioritaskan untuk segera dilakukan perubahan
  4. Dimensi *library as place* memiliki kesenjangan (GAP) yang cukup besar terhadap harapan pemustaka menunjukkan bahwa pelayanan pada dimensi ini dinilai berlebihan dimata para pemustaka dan terbukti memiliki hubungan positif dan erat dengan rekomendasi dari mulut ke mulut para pemustaka kepada pihak lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chapman, K. and K. W. Ragsdale. 2002. *Improving Service Quality with a Library Service Assessment Program at the University of Alabama*. Library Administration & Management. 16(1): 8-15
- Cook, C., F. M. Heath. 2001. LibQual+: *Service Quality Assessment in Research Libraries*. IFLA Journal. 27(4): 264-268 Cullen, R. 2001. *Perspectives on User Satisfaction Surveys*. Library Trends 49 (4): 662-86
- McKnight, S. 2009. *Bridging the GAP between Service Provision and Customer Expectations*. Performance Measurement and Metrics. Vol. 10 No. 2, 2009pp. 79-93
- Mehrjerdi, Y, Z, Torranlo, S, H and Jamali R. 2009. *Measuring academic libraries service quality in fuzzy environment*. Performance Measurement and Metrics. Vol. 10 No. 2, 2009 pp. 94-115
- Morales, Miguel Ladhari. R, 2007. *Perceived service quality, perceived value and recommendation. (A study among Canadian public library)* ,
- Priyanto, Dwi. 2009. *5 Jam Belajar Olah Data Dengan SPSS 17*. Penerbit Andi, Yogyakarta,
- Riekhe, L dan Mashuri, M.2009. *Pengontrolan Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Sepuluh November Surabaya*. FMIPA-ITS.
- Rizi Hasan Ashrafi, Asefeh Asemi, Zahra Kazempour. 2009. *Using LibQUAL +TM to improve services to libraries*
- Shoeb, H, Z. 2011. *Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions*. Vol. 60 No. 4, 2011 pp. 293-311.
- Shoeb ,H.Z . 2010. *Identifying service superiority, zone of tolerance and underlying dimensions*.