

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Menghadapi era informasi yang semakin meningkat dan luas saat ini, maka perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya yang efektif dalam meningkatkan kualitas tersebut, maka perguruan tinggi perlu ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung yang terkait, misalnya perpustakaan. Hal ini berarti nilai suatu perguruan tinggi dapat diukur dari segi kualitas, kelengkapan dan kesempurnaan layanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan. Perpustakaan sering dikatakan sebagai jantungnya perguruan tinggi. Oleh karena itu perpustakaan sebagai unsur pokok yang tidak bisa diabaikan begitu saja. Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfalsafah dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Basuki,1993:51). Perpustakaan adalah sumber belajar yang memberikan pelayanan informasi dan keterampilan penelusuran informasi bagi pemakainya.

Seiring dengan berkembang ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, kebutuhan informasi pengguna perpustakaan semakin meningkat. Hal ini membuat perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup, serta sesuai bagi seluruh pemakainya. Sebagai lembaga layanan, perpustakaan perguruan tinggi harus memberikan layanan yang terbaik

dan berkualitas bagi pemustaka sebagai konsumennya. Oleh karena itu dengan adanya layanan yang baik dan berkualitas akan menjadikan tolak ukur dari keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan yang dapat dinilai dari kepuasan pemustaka.

Layanan perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan. Evaluasi layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pemustaka merupakan hal yang penting untuk dilakukan mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menerimanya. Bagaimanapun pemustaka sangat penting untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pustakawan. Dalam penelitian ini menilai dari segi pemustaka untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta. Hasil evaluasi dapat dijadikan barometer untuk perbaikan layanan perpustakaan.

Evaluasi terhadap kualitas suatu layanan perpustakaan dapat memberikan gambaran serta untuk memberikan masukan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu layanan perpustakaan. Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan survei kepada pemustaka sehingga didapatkan sejumlah data yang menjadi dasar pengukuran kualitas layanan dan sebagai langkah awal untuk pengembangan kebijakan perbaikan layanan. Evaluasi juga penting sebagai proses awal dalam perencanaan pencapaian kualitas layanan yang lebih baik. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan ialah dengan metode LibQual.

Metode LibQual yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap empat dimensi layanan. Keempat dimensi pokok dalam LibQual ini merupakan adaptasi dari item-item dalam SERVQUAL yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi di lingkungan perpustakaan. Dimensi pokok dalam LibQual tersebut yaitu: kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (Service Affect-SA), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (Library as Place-LP), petunjuk dan sarana akses (Personal Control-PC) dan akses informasi (Information Access-IA).

Analisis yang dapat dilakukan peneliti terhadap metode ini adalah bahwa dengan menggunakan metode LibQual ini maka perpustakaan dapat mengetahui tingkat persepsi, tingkat harapan minimum dan harapan ideal dari pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Tingkat harapan yang didapat dari pengukuran ini lebih luas dan lebih lama karena perpustakaan dapat mengetahui harapan minimum dan harapan ideal dari pemustaka.

Alasan peneliti melakukan penelitian dengan metode LibQual karena dilihat dari hasil observasi Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta belum melakukan serangkaian usaha untuk meningkatkan pelayanan dan memuaskan pemustakanya melalui peningkatan pengadaan koleksi dan sarana akses informasi, sarana dan prasarana perpustakaan, pelayanan perpustakaan dan sumber daya manusia. Dan dari hasil pengukuran kepuasan pemustaka juga masih ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu banyak saran-saran yang disampaikan pemustaka, masih terlihat naik turunnya hasil pengukuran kepuasan pemustaka.

Selain itu juga terlihat fenomena kebutuhan akan perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta terlihat pada mahasiswa yang membutuhkan referensi untuk menunjang aktivitasnya. Peranan perpustakaan ini sangat dirasakan oleh mahasiswa karena memiliki peran yang besar sebagai sumber belajar dalam proses pendidikan dan pelatihan baik dalam lingkungan sekolah, luar sekolah, dunia kerja maupun masyarakat pada umumnya.

Data pengunjung Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta tahun 2014 dan 2015 pengunjung mengalami penurunan dari jumlah total pengunjung. Penurunan jumlah pengunjung berdasarkan laporan ini, sesuai dengan pengamatan dan tanggapan dari beberapa petugas pustakawan yang sempat diwawancarai oleh penulis, mengatakan, “penurunan jumlah pengunjung sangat jelas kelihatan pada layanan koleksi yang kelihatan selalu sepi pengunjung, berbeda keadaannya dibanding tahun-tahun sebelumnya yang selalu ramai dikunjungi oleh pemustaka.

Lebih lanjut pustakawan menduga penyebab penurunan pengunjung tersebut adalah: 1. Ruang baca yang kurang luas, 2 kurangnya kelengkapan koleksi, 3 Jumlah buku baru tercetak yang diadakan setiap tahun kurang mencukupi atau tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta. 4. perkembangan internet yang memudahkan seseorang mendapatkan informasi tanpa harus membaca buku atau pinjam buku ke perpustakaan. Namun, terlepas dari dugaan ini, penurunan jumlah pengunjung tentu sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan yang diberikan sehingga berpengaruh pada menurunnya tingkat kepuasan pemustaka.

Dengan masih melihat banyak fenomena yang dihadapi oleh Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta hal inilah yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian yang bersifat survei, berupa penelitian mengenai evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pemustaka dengan menggunakan metode LibQual. Artinya bahwa penelitian ini menggunakan suatu metode yang dapat diterapkan dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan dari harapan persepsi pemustakanya.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana tingkat kualitas layanan perpustakaan di Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta dikaji dari dimensi Kemampuan & Sikap Pustakawan Dalam Melayani (*Service Affect - SA*), Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place - LP*), Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control - PC*), dan Akses Informasi (*Information Access - IA*) dengan menggunakan metode LibQual?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan di *Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta* dikaji dari dimensi Kemampuan & Sikap Pustakawan Dalam Melayani (*Service Affect - SA*), Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (*Library as Place - LP*), Petunjuk & Sarana Akses (*Personal Control - PC*), dan Akses Informasi (*Information Access - IA*) dengan menggunakan metode LibQual.

2. Untuk mengetahui dimensi layanan perpustakaan apa saja yang belum memenuhi harapan pemustaka di Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta dengan menggunakan metode LibQUAL.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Teoritis

1. Memberikan sumbangan keilmuan bagi pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi terutama dalam kaitannya dengan kepuasan pemustaka dan kualitas layanan perpustakaan.
2. Memberikan inspirasi bagi penelitian berikutnya sehingga akan menambah dan memperluas khazanah ilmu perpustakaan dan informasi.

### 1.4.2. Praktis

1. Memberikan informasi kepada pihak Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta tentang kualitas layanan dan kepuasan pemustaka yang dirasakan oleh pemustaka.
2. Dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan bagi pimpinan Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta terutama untuk meningkatkan layanan kepada para pemakainya.

## 1.5 Tinjauan Pustaka

### 1.5.1 Kualitas

Istilah kualitas mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat tergantung dari siapa yang mendefinisikan, dalam bidang apa untuk keperluan apa mempergunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka.

Dalam filosofi tentang kualitas menurut Tjiptono (2004:11) ada 4 (empat) pendapat tentang mendefinisikan kualitas, yaitu:

- Josep M Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakai (fitness for use). Jadi definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
- Philip P. Crosby, mengemukakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses top-down.
- W.Edwards Deming, yang dikenal dengan Bapak gerakan pengendalian mutu”, melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat bottom-up. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus.
- Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada loss function. Filosofi Taguchi didasarkan pada permis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara variasi dalam produk dan proses.

Berdasarkan pendapat diatas tentang definisi kualitas, ternyata memiliki kesamaan definisi kualitas, yaitu bahwa untuk memenuhi kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus-menerus dan berkelanjutan.

Kualitas merupakan faktor penting kepuasan pemustaka dalam menunjang keberhasilan layanan jasa perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengontrolan kualitas untuk menjaga stabilitas mutu layanan. Salah satu cara untuk pengontrolan kualitas tersebut adalah dengan teknik evaluasi.

Dalam manajemen perpustakaan, penilaian kualitas akan mendukung perbaikan layanan dan membantu perpustakaan agar menjadi lebih efektif dalam melayani pemustaka. Menurut Gaspersz (1997: 265) bahwa keberhasilan pengembangan manajemen kualitas suatu organisasi itu sangat tergantung pada dua hal pokok, yaitu:

1. Keinginan besar dari manajemen puncak untuk menerapkan prinsip-prinsip kualitas dalam organisasi.
2. Prinsip-prinsip kualitas itu diakomodasikan ke dalam sistem manajemen kualitas.

Gaspersz juga menyatakan bahwa ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, antara lain:

1. Ketepatan waktu pelayanan
2. Akurasi pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan.
6. Kemudahan mendapat pelayanan.

7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan polapola baru dalam pelayanan.
8. Pelayanan pribadi.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan maupun atribut pendukung pelayanan lainnya.

### **1.5.2. Konsep kualitas Layanan Perpustakaan**

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. Soeatminah (1992: 17) mengemukakan bahwa pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, dan benar.

Dalam Tjiptono (1999: 30) disebutkan bahwa pada dasarnya kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya.

Selanjutnya Tjiptono dan Chandra (2005: 109), juga menyebutkan bahwa kualitas layanan berkontribusi signifikansi bagi penciptaan diferensiasi, positioning, dan strategi bersaing setiap organisasi. Oleh karena itu, dalam penyampaian jasa dibutuhkan kontak atau interaksi sosial, komunikasi interpersonal, maupun kriteria kualitas yang jelas. Alasannya karena kualitas layanan berkaitan erat dengan yang namanya kepuasan bagi yang dilayani. Selain itu, karena dampak dari kepuasan juga akan berkontribusi pada loyalitas.

Menurut Kotler (1997: 106), kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (perceived service)

dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service). Sehingga kualitas layanan pada hakekatnya merupakan sebuah konsep yang komprehensif dan perlu terus dikembangkan terutama berkaitan dengan berbagai penetapan indikatornya.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007, p.132) dimensi kualitas layanan meliputi 10 aspek, yaitu :

1. Reliabilitas
2. Responsivitas atau daya tanggap
3. Kompetensi
4. Akses
5. Kesopanan
6. Komunikasi
7. Kredibilitas
8. Keamanan
9. Kemampuan memahami pelanggan
10. Bukti fisik

Kesepuluh dimensi tersebut disederhanakan menjadi lima dimensi pokok, yaitu kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan disatukan menjadi jaminan (assurance). Sedangkan, akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan di intergrasikan menjadi empati (empathy).

Lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2007, 133) berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatifnya, yaitu :

1. Bukti fisik (tangibles), meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, dan terawat.

Pengukurannya meliputi :

- Pernyataan tentang penilaian yang modern dan memadai
- Pernyataan mengenai fasilitas fisik yang bagus, bersih, dan memadai
- Pernyataan tentang fasilitas fisik yang menunjang kegiatan bisnis
- Pernyataan tentang karyawan yang rapi dan sopan

2. Empati (empathy), yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Pengukurannya meliputi :

- Pernyataan tentang pelayanan kepada konsumen secara individual
- Pernyataan tentang perhatian karyawan secara pribadi kepada konsumen
- Pernyataan tentang penyediaan karyawan yang dapat bertindak sebagai penasehat pribadi
- Pernyataan tentang pemahaman kebutuhan konsumen
- Pernyataan tentang mengutamakan kepentingan konsumen

3. Keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai yang dijanjikan, terpercaya, akurat, dan konsisten.

Pengukurannya meliputi :

- Pernyataan tentang ketepatan jasa yang diberikan
- Pernyataan tentang ketepatan waktu pelayanan
- Pernyataan tentang kesungguhan dalam melayani konsumen

- Pernyataan tentang dapat dipercaya atau tidaknya dalam melayani konsumen.
4. Responsivitas atau daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Pengukurannya meliputi :

- Pernyataan mengenai kecepatan pelayanan
  - Pernyataan tentang ketepatan pelayanan
  - Pernyataan tentang sikap untuk membantu konsumen
  - Pernyataan tentang penyediaan waktu untuk melayani konsumen
5. Jaminan (*assurance*), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen

Pengukurannya meliputi :

- Pernyataan tentang pengetahuan yang dimiliki karyawan
- Pernyataan tentang perasaan nyaman konsumen jika berhubungan dengan karyawan
- Pernyataan tentang sikap sopan karyawan terhadap konsumen
- Pernyataan tentang kualitas pekerjaan karyawan.

Pada dasarnya kualitas layanan mengacu pada apa yang diberikan, sedangkan aspek fungsional memberikan perhatian pada bagaimana layanan itu diberikan. Fokus kualitas layanan perpustakaan adalah pada upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan pemustaka maupun dalam hal ketepatan penyampaian pihak perpustakaan untuk mengimbangi harapan dari pemustaka tersebut.

Jadi kunci suksesnya sebuah perpustakaan bisa dilihat dari kualitas layanannya. Selain itu, parameter sebenarnya adalah dengan melihat hasil akhir pada kepuasan pemustakanya (*users satisfaction*). Alasan mendasar karena memang fokus utama jasa layanan perpustakaan adalah pada pemustakanya (*users*).

### **1.5.3. Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan**

Evaluasi kualitas layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang sangat penting dilakukan di perpustakaan. Berbicara mengenai evaluasi, maka tidak terlepas dengan yang namanya penilaian (*assessment*).

Evaluasi dalam konteks yang lebih luas, bisa dipahami sebagai penilaian, pengukuran, memeriksa kualitas layanan, dan lain sebagainya. Seperti dalam Ping (2008: 104) dijelaskan bahwa dalam beberapa tahun, terjadi perbedaan pengukuran dalam menilai (*to assess*) kinerja perpustakaan, kepuasan pemustaka, dan begitu juga instrumen untuk mengukur persepsi kualitas layanan perpustakaan.

Hal ini artinya bahwa untuk mengevaluasi dapat dilihat dari beberapa sudut pandang dalam aspek perpustakaan. Namun demikian, penulis berpendapat bahwa dalam mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan seharusnya mempunyai standar atau metode yang baku. Tujuannya adalah agar ada keseragaman dalam menetapkan ukuran evaluasi kualitas layanan perpustakaan.

Untuk itu idealnya perpustakaan menyediakan berbagai layanan jasa kepada pemustaka. Agar pihak perpustakaan mengetahui seberapa besar tingkat pencapaiannya, maka dibutuhkan suatu evaluasi. Evaluasi digunakan untuk mengetahui kesulitan dan kendala yang dihadapi oleh pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan. Sehingga kegiatan evaluasi merupakan sebuah proses yang tidak boleh dilewatkan oleh pihak manajemen perpustakaan. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Matthews (2007) bahwa evaluasi perpustakaan dan layanan yang diberikan pustakawan merupakan alat penting bagi manajemen perpustakaan, karena evaluasi bisa menjadi suatu alat manajemen yang dapat mendorong perbaikan layanan di perpustakaan secara keseluruhan.

Untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu membutuhkan suatu standar. Menurut Umar (2002: 40) ada 3 (tiga) aspek dalam standar tersebut, yaitu:

**PDF Reducer Demo**

1. Manfaat (utility), maksudnya hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajer untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan.
2. Akurat (accuracy), bahwa informasi atas hasil evaluasi hendaknya memiliki tingkat-tingkat ketepatan tinggi.
3. Layak (feasibility), bahwa proses evaluasi yang dirancang dapat dilaksanakan secara layak.

Soeatminah (1999) menjelaskan bahwa untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelayanan perpustakaan perlu mengevaluasi unsur-unsur pendukungnya, seperti: koleksi, pengolahan pustaka, pelayanan, karyawan, penggunaan perpustakaan, gedung dan peralatan, pengembangan perpustakaan, maupun kerjasama antar perpustakaan.

Pada layanan perpustakaan, untuk mengukur puas tidaknya pemustaka perlu dilakukan evaluasi dan tentunya dilihat dari bagaimana persepsi pemustaka tersebut terhadap perpustakaan. Gearson (2002: 65) mengemukakan bahwa untuk mengetahui kepuasan yang dilayani, dapat dilakukan dengan cara evaluasi sebagai berikut:

1. Survei tertulis, yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis disertai dengan jawaban yang mensyaratkan orang untuk menjawab sesuai dengan skala yang ditetapkan sebelumnya.
2. Survei telepon, biasanya ada panduannya dan sangat efektif untuk mengumpulkan data kepuasan jika petugas surveinya sangat terlatih dalam mengajukan berbagai pertanyaan.
3. Wawancara tatap muka, dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden dan sesuai dengan urutan atau batasan yang telah ditetapkan.
4. Kelompok fokus (focus group), merupakan kelompok yang biasanya terdiri dari 3 sampai 10 orang yang bertemu dengan fasilitator untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan. Caranya adalah berdiskusi dalam kelompok berkaitan dengan kinerja suatu lembaga. Harapannya yaitu bisa menjelaskan kepuasannya terhadap jasa yang sudah mereka terima.

#### **1.5.4. Metode Pengukuran LibQual**

Metode LibQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka. Persepsi (perceived) merupakan tingkat layanan yang kenyataannya diterima/dialami pemustaka. Persepsi setiap

pemustaka berbeda-beda, karena setiap pemustaka mempunyai perbedaan dalam menerima suatu objek rangsangan yang ditangkap oleh panca indera sebatas pengetahuan dan pengalaman yang telah dimiliki pemustaka tersebut. Sehingga persepsi sebenarnya merupakan pengorganisasian rangsangan yang diterima oleh panca indera, kemudian diproses, diinterpretasikan berdasarkan pengalaman yang dimiliki pemustaka untuk menyimpulkan informasi dan memberikan tanggapan yang mempunyai makna/arti.

LibQual merupakan sebuah survei market total yang efektif untuk konteks penelitian perpustakaan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan. Dalam Nurkertamanda dan Pandu (2009: 142) menyebutkan bahwa LibQual adalah suatu rangkaian 'alat' (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Salah satu proyek yang paling penting dilakukan oleh perpustakaan universitas dalam beberapa tahun terakhir adalah LibQual yaitu program yang dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) untuk mengevaluasi layanan perpustakaan. LibQual dapat digunakan untuk memecahkan masalah, melihat mana yang sudah benar atau yang salah dari perpustakaan, dengan tujuan utama untuk memperbaiki layanan kepada pemustaka.

Sementara harapan dalam konsep LibQual dibagi menjadi harapan minimum (*minimum*) dan harapan ideal (*desired*). Harapan minimum (*minimum expectation*), yaitu serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*) atau yang masih dapat ditolerir. Sementara harapan

ideal(*desired*) merupakan tingkat layanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya

diinginkan atau diidealkan. Oleh karena itu, harapan ideal pemustaka tentunya akan lebih besar daripada harapan minimum pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan dianggap baik apabila skor persepsi pemustaka lebih tinggi dari harapan pemustaka, dan sebaliknya kualitas layanan perpustakaan dianggap belum baik apabila skor persepsi pemustaka lebih rendah dari harapan pemustaka. Jadi evaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode LibQUAL mencakup perhitungan diantara nilai yang diberikan oleh pemustakanya untuk setiap pertanyaan yang terkait dengan ketiga kategori, yaitu: persepsi, harapan minimum, dan harapan idealnya. Ketiga kategori tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

PDF Reducer Demo

1. Harapan minimum (*minimum*).

Memberikan informasi tentang harapan minimum pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

2. Harapan ideal (*desired*).

Memberikan informasi tentang harapan yang idealnya diinginkan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Layanan yang mampu memenuhi atau melampaui (*exceed*) harapan yang idealnya (*desired*) diinginkan pemustaka pasti akan membuat pemustaka puas.

3. Persepsi (*perceived*).

Memberikan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima oleh pemustaka.

Dalam Gatten (2004: 223) disebutkan bahwa selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka yang disebut *Adequacy Gap* (AG). Sementara itu, selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka, yang disebut *Superiority Gap* (SG). Jadi dalam menggunakan metode LibQUAL untuk menilai kualitas layanan di perpustakaan, menggunakan rumus:

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)}$$

Pada rumus mengenai AG dan SG tersebut terdapat 3 istilah penting, yaitu:

PDF Reducer Demo

1. *Adequacy Gap* (AG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan minimum (*minimum*) = P - M
2. *Superiority Gap* (SG), merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (*perceived*) dikurangi harapan ideal (*desired*) = P - I.
3. *Zone of tolerance*, merupakan suatu wilayah (*area*) antara tingkat minimum yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

Penulis memakai teori LibQUAL tahun 2002 dengan dimensi Service Affect, Library as Place, Personal Control, dan Information Access sebagai dasar penelitian saya. Alasannya karena dimensinya lebih lengkap dan jelas pada pembagian indikator pengukurannya. Selain itu, saya berpendapat bahwa dengan menggunakan dimensi yang terdiri dari 4 (empat) macam, maka akan semakin

lengkap hasilnya daripada dimensi LibQual tahun 2003-2009 yang hanya 3 (tiga) dimensi saja.

Dalam LibQUAL tahun 2002 tersebut terdapat empat dimensi yang dapat dijadikan sebagai variabel pengukuran, yaitu: Kemampuan & Sikap Pustakawan Dalam Melayani (Service Affect - SA), Fasilitas & Suasana Ruang Perpustakaan (Library as Place - LP), Petunjuk & Sarana Akses (Personal Control - PC), dan Akses Informasi (Information Access - IA).

Mengenai dimensi kualitas layanan perpustakaan (Library Service Quality), dan indikator dengan menggunakan metode LibQUAL dalam penelitian ini dapat dijelaskan seperti berikut ini:

1. Service Affect SA

- Empaty
- Responsiveness
- Assurance
- Realiability

2. Library as Place-LP

- Tangibles
- Utilitarian Space
- Symbol
- Refuge

3. Personal Control-PC

- Ease of Navigation
- Convenince

- Modern Equipment
  - Self Reliance
4. Information Access-IA
- Content/ Scope
  - Timeliness

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan 25 butir pertanyaan dari 14 indikator pada keempat dimensi kualitas layanan perpustakaan yang tercakup dalam LibQUAL tersebut dijadikan sebagai indikator dalam pengukuran kualitas layanan Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.

## 1.6. Definisi Konseptual dan Operasional

### 1.6.1 Definisi Konseptual

- 1) Layanan Perpustakaan merupakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehubungan dengan pemanfaatan koleksi yang ada di perpustakaan.
- 2) Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka
- 3) Kualitas layanan perpustakaan merupakan standar proses yang harus dilaksanakan dalam suatu kegiatan layanan guna memenuhi harapan/tuntutan pemustaka. Kualitas layanan dapat dilihat dari selisih (*gap*) antara skor harapan minimum (*minimum*), harapan ideal (*desired*), dan persepsi (*perceived*) dari pemustakanya.

### 1.6.2 Definisi Operasional

Berdasarkan uraian di atas, maka definisi operasionalnya meliputi:

1. Affect of service, merupakan penilaian terhadap aspek atau sisi manusia dari organisasi perpustakaan.
  - *Empaty*: pustakawan memahami kebutuhan pemustaka, pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh
  - *Responsiveness*: ketersediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pustakawan, pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan.
  - *Assurance*: keramahan pustakawan dan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidang perpustakaan
  - *Realibility*: waktu layanan sesuai dengan yang telah ditentukan, kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan.
2. Library as place, merupakan dimensi yang menyangkut penilaian perpustakaan oleh pemakai dalam pengertian fisik.
  - *Tangibles*: ketersediaan buku-buku di perpustakaan untuk menyelesaikan tugas kuliah, kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan.
  - *Utilitarian Space*: ketenangan ruang untuk belajar, disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka.
  - *Symbol*: perpustakaan memberi inspirasi untuk membaca dan belajar, perpustakaan terbuka untuk belajar/ berdiskusi bersama.

- *Refuge*: ketersediaan ruang yang nyaman untuk belajar, kebersihan perpustakaan yang kondusif karena selalu dijaga dengan baik
3. Personal Control, merupakan dimensi dengan keterkaitan tentang mampu tidaknya pemustaka untuk dapat mencari dan menontrol dunia informasi yang disediakan tanpa bantuan pustakawan atau petugas perpustakaan.
- *Ease of Navigation*: kemudahan dalam melakukan penelusuran informasi, penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam proses temu kembali.
  - *Convenience*: kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan, kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi
  - *Modern Equipment*, ketersediaan fasilitas mesin foto kopi, adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran.
  - *Self Reliance*: dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi, kemampuan menggunakan sarana dalam menelusur informasi.
4. Information Access, merupakan dimensi yang menilai kecakupan koleksi yang dimiliki perpustakaan dan tingkat kemampuan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan berdasarkan lama waktu untuk dapat memperolehnya.
- *Content/Scope*: ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan dan tersedia bimbingan pemustaka.

- *Timeliness*: kelancaran akses informasi yang dibutuhkan, kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat.

## **1.7 Metode Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Pelitan ini termasuk jenis penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kuantitatif. Menurut Arikunto (2003:209) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau suatu fenomena yang sebenarnya. Penelitian deskriptif mencoba mengembangkan konsep dan menghimpun fakta-fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis Singgarimbun dan Effendi (1995:4-5). Melalui metode deskriptif ini diharapkan dapat menggambarkan “Kualitas Layanan Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta dengan Metode LibQual”.

### **1.7.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan pada bagian layanan Refrensi dan Sirkulasi di Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ibu Ruswo 35 Yogyakarta. Sementara itu, waktu penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan, yaitu antara bulan Juni2015 sampai dengan bulan Agustus2015.

### **1.7.3 Subyek dan Obyek Penelitian**

Subyek penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta yang dibatasi hanya mahasiswa. Sementara itu obyek penelitiannya adalah harapan dan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan di

bagian unit layanan referensi dan sirkulasi Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.

#### 1.7.4 Populasi dan Sampel Penelitian

##### 1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010:80), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta tahun 2013.

##### 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:81). Berdasarkan pada jumlah populasi tersebut maka penulis akan mengambil sampel sebanyak 50 responden dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel ini berdasarkan pada hasil perhitungan Slovin (Sevilla, 1993:161) yaitu:

$$n = N / 1 + Ne^2$$

*Keterangan :*

*n = ukuran sampel*

*N = ukuran populasi*

*e = batas kesalahan yang diinginkan*

*Maka:  $n = 100 / 1 + 100 (0.1)^2$*

*$= 100 / 1 + 100 (0,01)$*

$$= 100 / 1 + 1$$

$$= 100 / 2$$

$$= 50$$

### 3. Teknik Sampling

Pengambilan sampel bertujuan untuk memperoleh seluruh informasi yang terkandung dalam populasi yang dijadikan sebagai objek penelitian, dengan hanya mengamati sebagian saja dari seluruh jumlah populasi. Cara pengambilan sampel ini sering disebut juga teknik sampling (Imron dan Munif, 2010). Pemilihan sampel pada penelitian ini adalah dengan accidental sampling, yaitu dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010)

PDF Reducer Demo

Atau Menurut Sugiyono (2010:85) teknik sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti dan dipandang cocok dengan sumber data dapat dijadikan sebagai sampel. Sampel paa penelitian ini adalah para pemustaka yang sedang melakukan kunjungan ke perpustakaan pada saat peneliti mengambil data penelitian . teknik sampling aksidental digunakan oleh peneliti karena lebih mudah, hemat waktu dan biaya.

#### 1.7.5. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

##### a. Variabel

Variabel dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Perpustakaan. Dimensi variabelnya meliputi: kemampuan & sikap pustakawan dalam

melayani (Service Affect-SA), fasilitas & suasana ruang perpustakaan (Library as place – LP), petunjuk & sarana akses (Personal Control – PC), dan akses informasi (Information Access – IA).

#### b. Definisi Konseptual Variabel

Mengenai definisi operasional yang mencakup dimensi, indikator dan sub indikator penelitian ini dapat dijelaskan pada tabel dibawah ini:

<b>Variabel Kualitas Layanan Perpustakaan</b>			
<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>No. Item Pertanyaan</b>
<b>Kemampuan &amp; Sikap Pustakawan Dalam Melayani (Service Affect - SA)</b>	Empati/ kepedulian ( <i>Empathy</i> )	Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka	1
		Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh- sungguh	2
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Kesediaan pustakawan untuk membantu kesulitan pemustaka	3
		Pustakawan selalu tanggap memberikan bantuan	4

	Jaminan/ kepastian <i>(Assurance)</i>	Keramahan Pustakawan dan pustakawan dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan dalam bidang perpustakawia	5
	Reliabilitas/ keandalan <i>(Reliability)</i>	Waktu layanan sesuai dengan yang telah ditentukan	6
		Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan.	7
<b>Fasilitas &amp; Suasana Ruang Perpustakaan</b> <i>(Library as Place - LP)</i>	Berwujud/ ada bukti fisik <i>(Tangibles)</i>	Ketersediaan buku-buku di perpustakaan untuk menyelesaikan tugas kuliah.	8
		Kondisi fisik gedung maupun peralatan dan perlengkapan	9
	Ruang yang bermanfaat <i>(Utilitarian Space)</i>	Ketenangan ruang untuk belajar	10
		Disain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pemustaka	11
	Berbagai makna <i>(Symbol)</i>	Perpustakaan memberi inspirasi untuk membaca dan belajar	12
		Perpustakaan terbuka untuk	13

		belajar/ berdiskusi bersama	
	Tempat belajar yang nyaman ( <i>Refuge</i> )	Ketersediaan ruang yang nyaman untuk belajar Kebersihan perpustakaan yang kondusif karena selalu dijaga dengan baik	14
<b>Petunjuk &amp; Sarana Akses (Personal Control - PC)</b>	Kemudahan akses ( <i>Ease of Navigation</i> )	Kemudahan dalam melakukan penelusuran informasi	15
		Penataan koleksi perpustakaan memudahkan dalam proses temu kembali.	16
	Kenyamanan individu pemustaka ( <i>Convenience</i> )	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas layanan	17
		Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi	18
	Peralatan yang modern ( <i>Modern Equipment</i> )	Ketersediaan dan pelayanan fasilitas mesin foto kopi	19
		Adanya peralatan software sebagai alat bantu penelusuran.	20

	Kepercayaan diri ( <i>Self Reliance</i> )	Dapat melakukan sendiri dalam mencari informasi	21
		Kemampuan menggunakan sarana dalam menelusur informasi	22
<b>Akses Informasi</b> ( <i>Information Access - IA</i> )	Isi/ruang lingkup ( <i>Content/ Scope</i> )	Ketersediaan koleksi sesuai dengan silabus dan kebutuhan dan tersedia bimbingan pemustaka	23
	Kecepatan waktu akses ( <i>Timeliness</i> )	Kelancaran akses informasi yang dibutuhkan	24
		Kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat/	25

### 1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian. Data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis data pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Oleh karena itu, pengumpulan data harus dilakukan dengan sistematis, terarah dan sesuai dengan masalah penelitian. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan:

1. Riset Kepustakaan (Library Research)

Riset Kepustakaan adalah pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur kepustakaan yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas.

2. Pengamatan (Observation)

Observasi dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung di Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta guna mengidentifikasi permasalahan nyata yang berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka.

3. Daftar pertanyaan (questionnaire)

Kuesioner, yaitu seperangkat daftar pertanyaan yang bersifat tertutup dimana setiap pertanyaan sudah disediakan alternatif jawaban bagi responden. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data primer berupa informasi secara tertulis langsung dari responden berkaitan dengan indikator dan variabel penelitian di Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta.

4. Wawancara (interview)

Wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada beberapa staf pustakawan dan pengunjung perpustakaan dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder sebagai data pelengkap yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### 1.7.7 Instrumen

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah :

1. Lembar Kuesioner

Kuesioner diberikan kepada pemustaka dengan maksud agar pemustaka yang diberi kuesioner tersebut bersedia memberikan respon penilaian sesuai permintaan. Kuisisioner ini berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas layanan di Perpustakaan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta. Kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi pemustaka atas layanan yang diterima. Adapun indikator untuk alat ukur kualitas layanan dengan menggunakan 4 dimensi LibQual, yang terdiri dari:

- a. Service Affect-SA (Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani)
- b. Library as Place-PL (Fasilitas dan suasana ruang)
- c. Personal Control-PC (Petunjuk dan Sarana Akses)
- d. Information Access-IA (Akses informasi)

## 2. Uji Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen pengumpul data, sehingga agar kuesioner dapat dijadikan data yang valid, maka perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dahulu. Selain itu, juga untuk menjamin kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) kuesioner dalam penelitian ini sebagai alat pengumpul data, perlu dilakukan uji instrumen. Uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS versi 17.

### 1.7.8 Teknik Pengolahan Data

Untuk menyederhanakan seluruh data yang terkumpul dan supaya dapat disajikan dalam susunan yang baik dan rapi, maka data yang terkumpul perlu

diolah dulu. Menurut Wasito (1992: 87) bahwa dalam tahap pengolahan data, ada 3 (tiga) kegiatan yang dilakukan, yaitu:

1. Penyuntingan (editing), dengan memeriksa seluruh daftar pertanyaan yang dikembalikan responden, meliputi: kesesuaian jawaban responden dengan pertanyaan yang diajukan, kelengkapan pengisian daftar pertanyaan, dan keajegan (consistency) jawaban responden.
2. Pengkodean (coding), dengan memberi tanda atau simbol yang berupa angka pada jawaban responden yang diterima dengan tujuan untuk menyederhanakan jawaban responden.
3. Tabulasi (tabulating), dengan menyusun dan menghitung data hasil pengkodean, untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel. Tabel hasil rekapitulasi data kuesioner dalam penelitian ini meliputi nilai rekapitulasi data dari: persepsi (perceived) pemustaka, harapan minimum (minimum) pemustaka, dan harapan ideal (desired) pemustaka.

### 1.7.9 Analisis Data Statistk

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Teknik statistik untuk uji validitas adalah teknik korelasi “Pearson`s Product Moment “ yaitu melakukan analisis item dengan melakukan perhitungan korelasi antar butir pernyataan dengan total skor skala.

$$r_{xy} = \frac{NXY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (N \sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Angka indeks korelasi “r” Product Moment

N = Jumlah responden

$\Sigma XY$  = Jumlah seluruh skor X dan Y

$\Sigma X$  = Jumlah seluruh skor X

$\Sigma Y$  = Jumlah skor Y

Sedangkan untuk teknik statistik yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah menggunakan teknik Cronbach Alpha dimana uji reliabilitas didasarkan pada konsistensi interna dari skala.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan:

**PDF Reducer Demo**

$\alpha$  = Reliabilitas instrument

K = Jumlah belahan tes

$S_j^2$  = Jumlah varians dari skor item

$S_x^2$  = Jumlah varians dari skor tes

Semua proses perhitungan uji validitas dan reliabilitas alat ukur penelitian dibantu dengan program komputer SPSS versi 17.