

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI
NEGERI DENGAN MENGGUNAKAN *LIBRARY SERVICE QUALITY
ASSESSMENT (LSQA)***

Oleh : Tanisa Putih Andansari¹

Abstract

The library are the institutions services information providers that puts forward service as the spearhead of this assessment. To support this, so the library are required to have always been able to meet all their needs users information. In order to achieve this goal, of course there is a need for share user in gave a see through our own ingrained perceptions so that the library capable of continue to improve and increase the quality of their services. In this study, researchers want to know perception user on the quality of library services using LSQA scale covered by the library environment or infrastructure, library collection, library staff and library service. This study focused on the high-education library in Surabaya with respondents which includes to 398 students s-1 as active users library at 1 months. This report is written with the quantitative approach descriptive used technique purposive sampling in the high-education library like ITS, UNAIR, UNESA and UPN Surabaya. Based on data processing, the results showed that the achievement of were found to be highest occupied by ITS library with a score of reached 3,74 and though it be in good category . The library UNAIR and UNESA each as much as 3.62 and 3.53 in which the two library service having the quality of high and is at good category. But, the score the library UPN only reached 3.27 where the quality of services is now being constructed and are in the category of good enough .The lowest on the four dimensions it was discovered that the library occupied by dimensions library service, while dimensions highest occupied by dimensions library environment or infrastructure for the library ITS, UNAIR and UPN while in the library UNESA occupied by dimensions library staff.

Keywords: High-education library, LSQA scale, The quality of services.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan, NIM 071411631026, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Airlangga, email putihtanisa@gmail.com

Abstrak

Perpustakaan merupakan lembaga jasa penyedia informasi yang mengedepankan layanan sebagai ujung tombak penilaiannya. Untuk menunjang hal tersebut, maka perpustakaan dituntut untuk selalu mampu memenuhi segala kebutuhan informasi pemustakanya. Guna mencapai hal tersebut, tentu saja dibutuhkan andil pemustaka dalam memberikan suatu penilaian melalui persepsinya sehingga perpustakaan mampu terus membenahi dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan skala LSQA yang diliputi oleh dimensi *library environtment* atau *infrastructure*, *library collection*, *library staff* dan *library service*. Penelitian ini difokuskan kepada perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya dengan responden yang mencakup hingga 398 mahasiswa S-1 sebagai pengguna aktif perpustakaan di 1 bulan terakhir. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif menggunakan teknik *purposive sampling* di Perpustakaan perguruan tinggi negeri ITS, UNAIR, UNESA dan UPN Surabaya. Dari hasil pengolahan, didapati hasil bahwa capaian tertinggi diperoleh perpustakaan ITS dengan skor mencapai 3,74 dan berada dalam kategori baik. perpustakaan UNAIR dan UNESA masing masing sebesar 3,62 dan 3,53 dimana kedua perpustakaan memiliki kualitas layanan yang tinggi dan berada pada kategori baik. Namun, skor perpustakaan UPN hanya mencapai 3,27 dimana kualitas layanan sedang dan berada dalam kategori cukup baik. Dari angka tersebut diketahui bahwa dimensi terendah pada keempat perpustakaan diperoleh dimensi *library service*, sedangkan dimensi tertinggi diperoleh dimensi *library environtment* atau *infrastructure* untuk perpustakaan ITS, UNAIR dan UPN sedangkan pada perpustakaan UNESA diduduki oleh dimensi *library staff*.

Kata kunci : Perpustakaan perguruan tinggi negeri, skala LSQA, kualitas layanan.

PENDAHULUAN

Perpustakaan dikenal sebagai lembaga yang bersifat non-profit, dalam menjalankan perannya sebagai pusat informasi perpustakaan selalu

mengedepankan pelayanan sebagai ujung tombak penilaian kualitasnya. Signifikansi perpustakaan dalam sebuah lembaga pendidikan tinggi memiliki andil sebagai pendukung kegiatan belajar dan media penerapan Tri Dharma perguruan tinggi

serta bertanggung jawab langsung terhadap lembaga induknya. Menurut Rehman dkk², layanan merupakan kunci dimana perpustakaan dan jajarannya membangun interaksi dengan staff perpustakaan maupun pengguna yang mana hal tersebut dapat digunakan sebagai dasar penilaian pemustaka. Sejalan dengan pendapat tersebut, maka layanan yang disediakan oleh perpustakaan harus terus ditingkatkan berdasarkan persepsi pemustaka, mengingat pemustaka merupakan bagian dari agen sivitas akademika yang memanfaatkan fasilitas lembaga pendidikan tersebut sebagai media pemenuhan kebutuhan informasinya.

Adanya perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan di era global, membuat perpustakaan sering dihadapkan dengan berbagai tuntutan keterbukaan informasi. Menurut Cullen³, satu satunya cara perpustakaan akademik bertahan dilingkungan yang berkembang yakni dengan mempertahankan pertumbuhan pengguna dan memenuhi harapan pengguna.

² Te-Shyang Tan, Tung-Liang Chen dan Phao Hui Yang. 2017. "User Satisfaction and Loyalty in a Public Library Setting". *Journal of Social Behavior and Personality*. Vol. 45, No. 5, p. 744.

³ Pedramnia, S et. al. 2011. "An Analysis Of Service Quality In Academic Libraries Using Libqual Scale Application Oriented Approach, A Case Study In Mashhad University Of Medical Sciences (MUMS) Libraries". *Journal Library Management*. Vol. 33, No. 3, p.161.

Untuk bertahan dan meningkatkan daya kunjung perpustakaan, pihak perpustakaan harus selalu melakukan pembenahan serta menentukan strategi yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan yang sudah ada. Perpustakaan membutuhkan adanya suatu regulasi sistem pengevaluasian pelayanan dengan harapan kualitas perpustakaan dan kepuasan akan terus meningkat. Evaluasi kualitas layanan perpustakaan yang didasarkan atas persepsi pemustaka dapat memberikan gambaran serta masukan dalam memprediksi dan memperbaiki suatu layanan tertentu guna pencapaian kualitas layanan yang lebih baik. Pendapat tersebut telah dibuktikan dengan salah satu penelitian yang dilakukan sejak tahun 1991 di Perpustakaan Central England University⁴, dimana ditemui hasil bahwa pada tahun 1998 terdapat pencapaian kepuasan yang sangat tinggi, kepuasan tersebut disampaikan oleh pemustaka akibat adanya layanan dari pustakawan yang siap membantu setiap pemustaka mengalami kesusahan. Penelitian tersebut menciptakan sebuah fakta, dimana dengan adanya suatu perbaikan yang dilakukan secara terus menerus mampu menjadikan perpustakaan memahami lebih dalam apa yang menjadi

⁴ John Crawford. 2000. *Evaluation of Library and Information Service*. London : Aslib Imi.

kelebihan dan kekurangannya, tak hanya itu dengan adanya perbaikan perpustakaan menjadi paham tentang apa saja yang dibutuhkan pemustaka.

Namun harapan tersebut tidak sejalan dengan kondisi perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Dimana ditemukan bahwa, kondisi 4 perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya (UNESA, ITS, PENS dan PPNS), dimana dari penelitian yang dilakukan oleh Deby Julian Lauren⁵ tahun 2015 tersebut didapati hasil yang menunjukkan bahwa masih terdapat pustakawan yang tidak memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan yang maksimal demi perkembangan perpustakaan perguruan tingginya. Berdasarkan data, hanya 45,2% saja pustakawan yang sadar dan memegang teguh komitmen dalam pemberian layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa problem terkait pelayanan yang tidak hanya berasal dari segi kualitas layanan secara fisik melainkan juga berasal dari sisi pustakawan yang mana tidak memiliki motivasi dalam memberikan pelayanan yang maksimal sehingga tak ayal di Surabaya sendiri perpustakaan perguruan

tinggi masih sulit dalam mengembangkan kualitas layanan yang dimiliki.

Sebagai salah satu perguruan tinggi yang diperhitungkan dan telah memiliki citra positif di Indonesia terutama di Surabaya, perpustakaan perguruan tinggi negeri seperti Universitas Airlangga, ITS dan UNESA diindikasikan masih membutuhkan usaha yang ekstra dalam mempertahankan citra dan melakukan banyak perbaikan pada aspek layanan pendidikannya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dessy Harisanty dan Siti Khodijah⁶ tahun 2016 tentang kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi di Surabaya dengan mengambil lokasi di perpustakaan ITS, UNESA dan Universitas Airlangga, berdasarkan metode LibQual didapati hasil bahwa diantara ketiga perguruan tinggi negeri tersebut perpustakaan Universitas Airlangga memiliki angka rata - rata kualitas layanan terendah dari segmen dimensi apapun dengan rata – rata LibQual sebesar 3,6726 untuk perpustakaan UNAIR dan untuk perpustakaan UNESA dan ITS masing – masing mencapai 3,8260 dan 3,9691. Walaupun ketiganya termasuk dalam kategori baik namun tidak menutup

⁵Deby Julia Laurena. 2015. Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya. *Skripsi*. Surabaya : Universitas Airlangga.

⁶Dessy Harisanty dan Siti Khodijah. 2016. “User Perception to Service Quality (Libqual) in State University Library at Surabaya”. *Journal Of EduLib*. Tahun 6, Vol. 6, No. 1, p. 14.

kemungkinan untuk terus melakukan perbaikan terutama pada perpustakaan UNAIR melalui persepsi pemustaka selaku pengguna.

Dalam melakukan penilaian kualitas layanan perpustakaan, terdapat beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai bahan penilaian yakni *Library Infrastructure* atau *Environment*, *Library Collection*, *Library Staff* dan *Library Service*. Keempat indikator tersebut masuk kedalam skala penilaian *LSQA* yang dirasa mampu dijadikan sebagai alat untuk mengukur persepsi pemustaka terkait kualitas layanan perpustakaan. *LSQA Scale* merupakan alat yang ditujukan untuk membantu perpustakaan memahami lebih dalam kebutuhan pemustaka serta melakukan perubahan yang signifikan guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi pengguna⁷. Dalam melakukan suatu penilaian kualitas layanan suatu perpustakaan perguruan tinggi tentu saja tidak dapat dilakukan dalam sekali penilaian, dibutuhkan adanya sistem penilaian yang berkala untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang diterima oleh pemustaka.

⁷N.K Dash dan P. Padhi. 2016. "LSQA Scale : A Tool for Measuring Users' Perceptions of Service Quality in Libraries". *Journal of Library & Information Technology*. Vol. 36, No. 4, p. 187.

Sejalan dengan pemaparan diatas, terkait fakta dan fenomena yang terjadi maka dengan ini peneliti tertarik untuk meneliti kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi negeri diwilayah Surabaya khususnya pada perpustakaan perguruan tinggi negeri ITS, UNAIR, UNESA dan UPN Surabaya dengan pertimbangan kesamaan latar belakang perguruan tinggi negeri umum yang memiliki pusat perpustakaan berdasarkan persepsi pemustaka yakni pengguna perpustakaan yang berstatus sebagai mahasiswa S-1 sebagai responden akibat adanya data dimana mahasiswa S-1 lebih mendominasi penggunaan dan pemanfaatan layanan perpustakaan. Dimana diketahui pada salah satu data kunjungan perpustakaan negeri di Surabaya yakni UNESA, dimana pada tahun 2017 kunjungan mahasiswa S-1 mampu mencapai angka 261.704 kali kunjungan jauh diatas angka kunjungan mahasiswa pasca sarjana maupun dosen dan staff yang hanya mencapai 9122 dan 252 kali saja dalam satu tahun.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan skala *LSQA* yang diliputi oleh dimensi *library environment* atau *infrastructure*, *library collection*, *library staff* dan *library service*. Penelitian ini difokuskan kepada

perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya dengan responden yang mencakup hingga 398 mahasiswa S-1 sebagai pengguna aktif perpustakaan pada 1 bulan terakhir. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif menggunakan teknik *purposive sampling* di Perpustakaan perguruan tinggi negeri ITS, UNAIR, UNESA dan UPN Surabaya. Dimana teknik pengumpulan data menggunakan penyebaran kuisioner dan didukung dengan data wawancara serta studi kepustakaan maupun observasi. Adapun teknik pengolahan data yakni dengan membuat range disetiap indikator guna menentukan tingkat kualitas layanan seperti berikut ini :

Keterangan :

I : Interval R : Range K :Kelas

$$\text{Maka, } I = \frac{R}{K} \\ = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Dengan demikian dapat diketahui tingkatan atau kategori jawaban responden dimasing-masing dimensi yaitu :

- a. Sangat rendah : 1.00 – 1.80
- b. Rendah : 1.81 – 2.60

- c. Sedang : 2.61 – 3.40
- d. Tinggi : 3.41 – 4.20
- e. Sangat tinggi : 4.21 – 5.00

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimensi Library Infrastructure / Environment

Dimensi ini mendasarkan penilaian kualitas layanan perpustakaan pada segi persepsi pemustaka tentang lingkungan fisik yang ada disekitar perpustakaan. Berdasarkan perhitungan secara keseluruhan, diketahui bahwa perpustakaan PTN di Surabaya (ITS, UNAIR, UNESA dan UPN) memiliki tingkat kualitas yang tinggi pada dimensi tersebut, dimana skor rata – rata keseluruhan mencapai angka 3,68 dan telah berada dalam kategori baik. Dimensi *library infrastructure* atau *environment* ini terdiri dari 4 indikator didalamnya antara lain yakni indikator *location* atau lokasi, *facilities* atau fasilitas, *equipment* atau sarana pendukung dan *security* atau keamanan.

A. Location / Lokasi

Menurut Soejono⁸, dalam merencanakan pembangunan sebuah gedung perpustakaan terdapat beberapa

⁸ Soejono Trimo. 1986. *Perencanaan Gedung Perpustakaan*. Bandung : Angkasa.

prinsip yang harus dipegang antara lain yakni prinsip pemusataka, kedua yakni prinsip tempat arus lalu lintas manusia dan yang terakhir yakni aspek manajemen satu atap. Pada skala LSQA, indikator *location* atau lokasi merupakan indikator yang mengukur persepsi seorang pemustaka terkait kualitas layanan perpustakaan dari sisi keberfungsian suatu ruang maupun suasana perpustakaan sebagai tempat yang mampu mendorong seorang pemustaka melakukan berbagai aktivitas serta mengembangkan segi pengetahuannya baik secara mandiri ataupun berkelompok.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di 4 perpustakaan perguruan tinggi, diketahui hasil bahwa kualitas layanan tertinggi dari indikator lokasi diperoleh oleh perpustakaan perguruan tinggi negeri ITS dengan skor rata – rata mencapai 4,12 sedangkan untuk kedudukan selanjutnya yakni perpustakaan Universitas Airlangga dengan skor rata – rata mencapai 3,89 dan kemudian diikuti oleh perpustakaan UNESA dan UPN dengan skor masing – masing mencapai 3,85 sedangkan, tingkat kategori dimasing – masing 4 perpustakaan perguruan tinggi negeri tersebut berada dalam kategori tinggi atau baik.

B. *Facilities* / Fasilitas

Dalam cakupan skala LSQA, fasilitas merupakan salah satu indikator pendukung lingkungan fisik perpustakaan dimana dengan adanya fasilitas yang disediakan diharapkan pemustaka mampu memenuhi kebutuhannya secara efisien dan efektif serta mempermudah aksesibilitas pemustaka dalam menyelesaikan berbagai permasalahannya.

Pada 4 perpustakaan perguruan tinggi yang dijadikan sebagai lokasi penelitian, diketahui hasil bahwasannya kualitas layanan fasilitas perpustakaan ITS berada dalam tingkat tertinggi yakni mencapai 4,03, kemudian diikuti oleh perpustakaan UNAIR dan UNESA dimana skor rata – rata masing – masing mencapai 3,77 dan 3,49 sedangkan perpustakaan UPN berada dalam tingkatan terendah dengan skor rata – rata kualitas layanan fasilitas perpustakaan hanya mencapai 3,30. Dari keempat skor tersebut, diketahui bahwasannya persepsi pemustaka terkait kualitas fasilitas perpustakaan ITS, UNAIR dan UNESA sudah dapat dikatakan baik karena masing masing universitas berada dalam kategori tinggi sedangkan persepsi pemustaka pada perpustakaan UPN masih

berada dalam taraf cukup baik dengan tingkat kategori sedang.

C. *Equoiment* / Sarana Pendukung

Menurut Soeatminah⁹, perpustakaan terdiri dari 3 unsur penting yakni koleksi pustaka, pengguna perpustakaan atau pemustaka dan sarana, yang mana hakikat tugas dari lembaga perpustakaan yakni menghimpun pustaka dan menyediakan sarana bagi seseorang untuk memanfaatkan koleksi pustaka tersebut. Sejalan dengan skala LSQA, menurut Dash dan Padhi¹⁰, sarana pendukung atau *equipment* merupakan juga dianggap sebagai salah satu unsur penting yang membangun kualitas layanan dari segi lingkungan fisik sebuah perpustakaan melalui penyediaan perabotan dan peralatan yang dapat membantu berbagai kegiatan pemustaka diperpustakaan seperti belajar, penelitian hingga pengembangan daya kreativitasnya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwasannya sarana pendukung merupakan unsur yang harus ada diperpustakaan dimana dengan adanya saran pendukung tersebut diharapkan pemustaka nantinya mampu mengakses

berbagai fasilitas, koleksi serta mengembangkan diri dan pengetahuannya.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, indikator *equipment* pada masing masing perpustakaan PTN menduduki sebagai indikator terendah dibandingkan indikator yang lainnya dari dimensi *library environment*. Diketahui bahwa, dari aspek sarana perpustakaan ITS merupakan perpustakaan PTN yang memiliki skor tertinggi dengan angka rata – rata mencapai 3,63, kemudian UNAIR mencapai 3,43, UNESA mencapai 3,30 sedangkan perpustakaan UPN hanya mencapai 3,03. Dari skor tersebut, didapati bahwasannya perpustakaan ITS dan UNAIR berada dalam kualitas kategori tingkat tinggi dimana persepsi pemustaka terhadap perpustakaan tersebut terbilang baik sedangkan untuk sarana perpustakaan UNESA dan UPN berada dalam kategori tingkat sedang atau cukup baik

D. *Security* / Keamanan

Dalam skala LSQA indikator *security* atau keamanan merupakan indikator yang membahas tentang perasaan aman yang dirasakan oleh pemustaka ketika berkunjung keperpustakaan baik dari segi personal maupun dari segi keamanan perpustakaan

⁹ Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius.p.32

¹⁰ N.K Dash dan P.Padhi.Op.Cit.

secara umum. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, diketahui dari 4 perpustakaan PTN memiliki skor rata – rata yang berbeda dimana perpustakaan ITS lagi – lagi menempati tingkat tertinggi dengan skor rata- rata yang mencapai 4,06, kemudian diikuti oleh perpustakaan UNAIR yang memiliki skor rata – rata sebesar 3,84, dan selanjutnya yakni perpustakaan UNESA sebesar 3,75 sedangkan perpustakaan UPN menduduki peringkat terendah dengan skor rata – rata mencapai 3,62. Dari keempat skor rata – rata tersebut, diketahui secara umum perpustakaan PTN di Surabaya telah memiliki tingkat kualitas keamanan yang tinggi dan berada dalam kategori baik.

Dimensi Library Collection

Dimensi ini lebih difokuskan kepada persepsi pemustaka terhadap segi ketersediaan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Maka berdasarkan penelitian yang dilakukan, diketahui bahwa dimensi *library collection* pada 4 perpustakaan PTN di Surabaya berada pada urutan ke 3 dibandingkan dengan dimensi lainnya dimana skor rata – rata dari ke 4 perpustakaan tersebut mencapai 3,56 dengan tingkat kualitas tinggi dan dalam

kategori yang baik. Adapun *library collection* terdiri dari :

A. Type / Jenis Koleksi

Menurut Dash dan Padhi¹¹, skala pada indikator type ini mencakup tentang ketersediaan jenis koleksi perpustakaan seperti koleksi umum, koleksi khusus, bacaan umum seperti majalah, tabloid maupun koran serta koleksi elektronik baik e-book maupun e-journal. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di 4 perpustakaan PTN di Surabaya didapati hasil bahwa indikator *type* perpustakaan ITS memiliki skor rata – rata tertinggi dibandingkan 3 perpustakaan lainnya yakni sebesar 3,72 sedangkan perpustakaan UNAIR memiliki skor rata – rata sebesar 3,65 namun hal ini tak lantas menjadikan indikator *type* menjadi indikator yang mendominasi kualitas koleksi diperpustakaan. Kemudian perpustakaan UNESA sebesar 3,41 dan UPN hanya sebesar 3,09. Meskipun 3 dari 4 perpustakaan tersebut memiliki tingkat kualitas jenis koleksi yang tinggi dan telah berada dalam kategori baik namun tetaplah tidak menutup kemungkinan bahwa masih sangat diperlukan adanya pengadaan berbagai jenis koleksi sehingga

¹¹ N.K Dash dan P.Padhi.Op.Cit.

memperkaya ragam jensi koleksi dan kualitas layanan diharapkan akan semakin terus meningkat.

B. *Currency* / Kemutakhiran Koleksi

Menurut Dash dan Padhi¹², dalam skala LSQA indikator *currency* merupakan salah satu indikator dari kualitas koleksi yang mengukur tentang bagaimana persepsi pemustaka terkait isi dari koleksi yang disediakan oleh perpustakaan. Sedangkan menurut pedoman umum perpustakaan perguruan tinggi¹³, hal – hal yang perlu dipertimbangkan agar koleksi perpustakaan memiliki relevansi dalam menunjang program perguruan tinggi antara lain yakni jenis dan variasi program pendidikan yang berarti jumlah fakultas atau jenis bidang studi kemudian pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, skor tertinggi pada indikator *currency* atau kemutakhiran isi koleksi dengan kebutuhan pemustaka diperoleh oleh perpustakaan PTN ITS dengan skor rata – rata mencapai 3,93, kemudian diikuti oleh perpustakaan UNESA dengan

pencapaian skor rata- rata mencapai 3,79, selanjutnya perpustakaan UNAIR dimana skor rata – rata indikator *currency* mencapai 3,72 sedangkan perpustakaan UPN berada pada tingkat terendah yakni hanya 3,52. Dari keempat angka tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan PTN di Surabaya memiliki tingkat kualitas yang tinggi dan sudah berada dalam kategori baik.

C. *Nature* / Sifat Koleksi

Menurut Dash dan Padhi¹⁴, pada skala LSQA kualitas sifat koleksi perpustakaan dapat dilihat dari bentuk koleksi, kondisi fisik hingga jumlah dari tiap – tiap jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan. Berdasarkan temuan dilapangan, pada indikator *nature* perpustakaan ITS menduduki skor tertinggi dimana skor rata- rata nilai perpustakaan ITS mencapai 3,74 kemudian diikuti oleh perpustakaan UNESA dengan skor rata – rata mencapai 3,53 selanjutnya perpustakaan UNAIR dengan skor rata – rata mencapai 3,47 sedangkan perpustakaan UPN memiliki skor rata – rata hanya mencapai 3,22. Dari angka tersebut diketahui bahwasannya perpustakaan UPN memiliki tingkat

¹²N.K Dash dan P.Padhi.Op.Cit.

¹³Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 1979. *Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.p.35 .

¹⁴ N.K Dash dan P.Padhi.Op.Cit.

kualitas sifat koleksi sedang dan masih berada dalam kategori cukup baik sedangkan ke 3 perpustakaan PTN yang lainnya memiliki tingkat kualitas yang tinggi dengan kategori baik.

Dimensi *Library Staff*

Dimensi *Library Staff* merupakan dimensi kualitas layanan perpustakaan yang memfokuskan pustakawan atau tenaga perpustakaan sebagai sumber pelayanan. Dimana berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diketahui bahwa keempat perpustakaan PTN yang diteliti memiliki staff perpustakaan dengan kualitas tinggi dimana skor rata – rata dari 4 perpustakaan tersebut mencapai 3,60 atau dapat dikatakan sudah berada dalam kategori baik.

A. *Knowledge / Pengetahuan*

Menurut Dash dan Padhi¹⁵, pengetahuan pustakawan adalah akses yang sangat penting dalam penemuan informasi dimana dengan pengetahuan yang dimiliki pustakawan akan memudahkan pemustaka dalam mendapatkan solusi atau bantuan baik ketika melakukan interaksi secara langsung di perpustakaan maupun dari jarak jauh

melalui web atau *contact person*. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diketahui dari ke 4 perpustakaan PTN di Surabaya hanya 1 PTN yakni perpustakaan UPN yang memiliki tingkat kualitas sedang dengan skor rata-rata hanya mencapai 3,32 dan berada dalam kategori cukup baik. Sedangkan untuk 3 perpustakaan PTN lainnya (ITS, UNAIR, UNESA) memiliki tingkat kualitas tinggi dengan skor rata – rata mencapai 3,68 bagi perpustakaan PTN ITS, kemudian 3,53 bagi perpustakaan PTN UNAIR dan 3,53 pula bagi perpustakaan PTN UNESA dimana pengetahuan pustakawan ketiga perpustakaan berada dalam kategori baik.

B. *Behavior / Perilaku*

Menurut Dash dan Padhi¹⁶, indikator *behavior* adalah salah satu hal yang menentukan kesan dan citra perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan dimana indikator tersebut menyangkut tentang perilaku atau perilaku pustakawan dalam melayani segala kebutuhan pemustaka berdasarkan kewajiban dan tanggung jawab profesinya. Namun berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di 4 perpustakaan PTN masih ditemui beberapa kekurangan dari perilaku

¹⁵ N.K Dash dan P.Padhi.Loc.Cit.p.181.

¹⁶ N.K Dash dan P.Padhi.Loc.Cit.p.187.

pustakawan yang membuat tingkat kualitas perilaku pustakawan berada pada taraf yang kurang memuaskan. Dari perpustakaan PTN ITS, UNAIR, UNESA dan UPN diketahui bahwa tingkat kualitas tertinggi diperoleh oleh perpustakaan ITS dimana skor rata – rata yang dicapai yakni sebesar 3,64 untuk kemudian diikuti oleh perpustakaan UNESA dengan skor rata – rata mencapai 3,55 dan perpustakaan UNAIR sebesar 3,45 sedangkan pada urutan terakhir terdapat perpustakaan UPN dengan skor rata- rata yang hanya mencapai 3,27. Dari angka – angka tersebut, diketahui bahwa hanya 1 perpustakaan (UPN) yang memiliki tingkat kualitas sedang dengan kategori yang cukup baik sedangkan lainnya berada pada tingkat kualitas yang tinggi dan berada dalam kategori baik.

C. *Communication / Berkomunikasi*

Komunikasi merupakan interaksi yang terjadi diantara 2 orang atau lebih. Komunikasi juga merupakan media penyampaian maksud dan tujuan dimana maksud dan tujuan tersebut disampaikan karena ada motif dibaliknya. Menurut Dash dan Padhi dalam skala LSQA¹⁷, komunikasi diartikan sebagai salah satu

indikator kualitas seorang pustakawan melalui kemampuan dalam menyampaikan berbagai informasi yang dibutuhkan pemustaka terkait keluhan, pertanyaan hingga saran tentang layanan informasi perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, diketahui dari ke 4 perpustakaan PTN di Surabaya hanya 1 PTN yakni perpustakaan UPN yang memiliki pustakawan dengan tingkat kualitas sedang dalam kemampuan berkomunikasi dimana skor rata- rata hanya mencapai 3,30 dan berada dalam kategori cukup baik. Sedangkan untuk 3 perpustakaan PTN lainnya (ITS, UNAIR, UNESA) memiliki tingkat kualitas tinggi dengan skor rata – rata mencapai 3,67 bagi perpustakaan PTN ITS, kemudian 3,56 bagi perpustakaan PTN UNAIR dan perpustakaan PTN UNESA dimana kemampuan berkomunikasi pustakawan ketiga perpustakaan berada dalam kategori baik

D. *Appearance / Penampilan*

Penampilan pustakawan merupakan aspek terakhir dalam indikator library staff. Pada indikator ini, kualitas layanan perpustakaan akan diukur melalui tampilan tenaga perpustakaan ketika melayani

¹⁷ N.K Dash dan P.Padhi.Op.Cit.

pemustaka. Menurut Dash dan Padhi¹⁸, *appearance* merupakan indikator dari skala LSQA yang mendasarkan penilaian kualitas melalui tampilan fisik pustakawan seperti pakaian dan atribut fisik lainnya yang mencerminkan profesinya. Tak hanya sebagai identitas, penampilan pustakawan juga mampu berdampak pada kepercayaan diri pustakawan dalam melayani pemustaka, selain itu juga mampu berdampak pada keyakinan pemustaka ketika membutuhkan bantuan pustakawan sehingga terjadi adanya interaksi diantara pustakawan dan pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang dilakukan di 4 perpustakaan PTN di Surabaya menunjukkan hasil bahwa perpustakaan ITS menduduki peringkat tertinggi pada indikator *appearance*, dimana skor rata – rata pada perpustakaan tersebut mencapai 4,10, kemudian diikuti oleh perpustakaan UNAIR dimana skor rata – ratanya mencapai 3,91, selanjutnya yakni perpustakaan UNESA dengan skor 3,90 serta UPN yang memiliki skor rata – rata terendah yakni hanya sebesar 3,75. Dari pemaparan hasil skor rata – rata tersebut, diketahui bahwa masing masing perpustakaan memiliki pustakawan dengan

tingkat kualitas penampilan yang tinggi dan berada dalam kategori yang baik.

Dimensi *Library Service*

Menurut Dash dan Padhi¹⁹, dalam skala LSQA pelayanan perpustakaan merupakan dimensi yang mengukur bagaimana suatu layanan perpustakaan tersebut mampu memberikan kemudahan dan solusi bagi setiap permasalahan yang dihadapi pemustaka ketika berada diperpustakaan terkait pemenuhan kebutuhan informasinya. Berdasarkan hasil dilapangan yang dilakukan di 4 perpustakaan PTN di Surabaya, didapati hasil bahwa dimensi *library service* merupakan dimensi dengan nilai terendah dan masih berada dalam kategori cukup baik dengan tingkat kualitas sedang dimana skor yang dicapai oleh keempat perpustakaan tersebut hanya sebesar 3,33 saja.

A. *Convenience* / Ketepatan

Menurut Dash dan Padhi²⁰, indikator *convenience* pada dimensi *library service* menyinggung tentang ketepatan layanan yang diberikan pustakawan atau pihak perpustakaan kepada pemustaka. dari kedua pendapat tersebut maka dapat dikerucutkan bahwasannya *convenience* mengukur

¹⁸ N.K Dash dan P.Padhi.Op.Cit.

¹⁹ N.K Dash dan P.Padhi.Op.Cit.

²⁰ N.K Dash dan P.Padhi.Op.Cit.

tentang ketepatan pelayanan yang disediakan menurut sudut pandang pemustaka sebagai pengguna perpustakaan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di 4 perpustakaan PTN di Surabaya diketahui hasil bahwasannya perpustakaan ITS dan UNAIR memiliki tingkat kualitas ketepatan layanan yang tinggi dengan skor rata – rata masing – masing mencapai 3,47, angka tersebut juga menggambarkan persepsi pemustaka yang menyatakan bahwa perpustakaan PTN tersebut telah memiliki ketepatan pelayanan yang baik sedangkan untuk perpustakaan UNESA dan UPN masih dibutuhkan upaya yang ekstra dalam menentukan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pemustaka yang mana diketahui bahwasannya perpustakaan UNESA dan UPN memiliki skor rata – rata yang hanya mencapai 3,30 dan 3,04 dan masih berada dalam kategori cukup baik.

B. *IT Support* / Dukungan Teknologi Informasi

Dalam skala LSQA, menurut Dash dan Padhi²¹ *IT Support* atau dukungan teknologi informasi yang disediakan oleh perpustakaan haruslah memberikan suatu kemudahan dalam mengakses berbagai

layanan perpustakaan baik secara mandiri maupun berkelompok sehingga pemustaka merasa terbantu dengan adanya hal tersebut. Maka pada dasarnya adanya teknologi informasi diperpustakaan merupakan wujud pelayanan yang diberikan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya dan menunjang berbagai aktivitas pemustaka didalamnya. Berdasarkan hasil temuan dilapangan, didapati bahwa perpustakaan UNAIR memiliki tingkat kualitas teknologi informasi tertinggi dibandingkan dengan 3 perpustakaan lainnya. Dimana diketahui skor rata – rata perpustakaan PTN UNAIR mencapai 3,59, kemudian perpustakaan ITS mencapai 3,47 untuk kemudian diikuti oleh perpustakaan UNESA dengan skor rata – rata mencapai 3,40 sedangkan UPN hanya mencapai 2,93. Dari pemaparan tersebut, diketahui bahwa perpustakaan UNAIR, ITS dan UNESA memiliki tingkat kualitas teknologi informasi yang tinggi dan berada pada kategori yang sudah baik sedangkan perpustakaan UPN masih berada pada tingkat kualitas sedang berada dalam kategori cukup baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Tabel 1. Rekapitulasi data keseluruhan

Indikator	ITS		UNAIR		UNESA		UPN	
	Rata – rata	Kategori	Rata – rata	Kategori	Rata – rata	Kategori	Rata – rata	Kategori
Location	4.12	Tinggi	3.89	Tinggi	3.85	Tinggi	3.85	Tinggi
Facilities	4.03	Tinggi	3.77	Tinggi	3.49	Tinggi	3.30	Sedang
Equipment	3.63	Tinggi	3.43	Tinggi	3.30	Sedang	3.03	Sedang
Security	4.06	Tinggi	3.84	Tinggi	3.75	Tinggi	3.62	Tinggi
Lib.Environment	3.96	Tinggi	3.73	Tinggi	3.59	Tinggi	3.45	Tinggi
Type	3.72	Tinggi	3.65	Tinggi	3.41	Tinggi	3.09	Sedang
Currency	3.93	Tinggi	3.72	Tinggi	3.79	Tinggi	3.52	Tinggi
Nature	3.74	Tinggi	3.47	Tinggi	3.53	Tinggi	3.22	Sedang
Lib. Collection	3.79	Tinggi	3.61	Tinggi	3.57	Tinggi	3.27	Sedang
Knowledge	3.68	Tinggi	3.53	Tinggi	3.52	Tinggi	3.32	Sedang

²¹ N.K Dash dan P.Padhi.Op.Cit.

LSQA maka menghasilkan fakta sebagai berikut :

Tabel 2. Rekapitulasi data keseluruhan

Perpustakaan PTN	Library Service Quality Assesment			
	Lib. Environment	Lib. Collection	Lib. Staff	Lib. Service
ITS	3,96	3,79	3,77	3,47
UNAIR	3,73	3,61	3,61	3,53
UNESA	3,59	3,57	3,63	3,35
UPN	3,45	3,27	3,41	2,98
Kualitas layanan keseluruhan	3,68	3,56	3,60	3,33

Sumber : Pengolahan data peneliti

Secara keseluruhan dari keempat perpustakaan yang dijadikan lokasi penelitian maka diketahui bahwa kualitas layanan tertinggi terletak apada perpustakaan ITS dengan skor 3,74 sedangkan urutan kedua diduduki oleh perpustakaan UNAIR dengan skor rata – rata mencapai 3,62 dan sisanya yakni perpustakaan UNESA dan UPN mencapai angka 3,53 dan 3,27. Dimana dapat dikatakan bahwa perpustakaan ITS, UNAIR dan UNESA memiliki tingkat kualitas tinggi dan sudah berada dalam kategori baik sedangkan perpustakaan UPN masih berada pada tingkat kualitas sedang maka dapat dikatakan juga masih berada dalam kategori cukup baik sehingga dibutuhkan adanya perencanaan ulang serta keragaman inovasi pelayanan demi membangun dan memperbaiki citra perpustakaan UPN itu sendiri. Sedangkan untuk mengetahui kualitas perpustakaan perguruan tinggi negeri di Surabaya jika dinilai melalui

Berdasarkan tabel rekapitulasi data secara keseluruhan di 4 Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Surabaya, secara keseluruhan diketahui bahwasannya dimensi tertinggi dari ke 4 perpustakaan PTN tersebut yakni dimensi *environment* atau lingkungan yang mencakup tentang lokasi, fasilitas, sarana pendukung dan keamanan yang berada pada tingkat tertinggi dengan kategori baik dan angka mencapai 3,68. Sedangkan, dimensi terendah dari 4 perpustakaan tersebut berada pada dimensi *library service*, dimana *library service* ini mencakup 2 indikator yakni indikator *convenience* dan *IT Support* dimana dimensi tersebut memiliki angka kualitas layanan hanya sebesar 3,33 dan termasuk dalam kategori sedang atau cukup baik sehingga tidak dapat dipungkiri bahwasannya jika dilihat dari kacamata LSQA, keempat perpustakaan tersebut harus melakukan pembenahan terkait pelayanan dan

merumuskan ulang tentang apa – apa saja kebutuhan dan bagaimana mengatasi kebutuhan informasi pemustaka sehingga nantinya diharapkan pemustaka mampu mengembangkan kegiatan pembelajaran, penelitian, kreatifitas dan lainnya yang mana nantinya juga akan berdampak pada perkembangan lembaga induk yang menanungi.

DAFTAR PUSTAKA

- Crawford, John. 2000. *Evaluation of Library and Information Service*. London : Aslib Imi.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 1979. *Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Harisanty, Dessy dan Siti Khodijah. 2016. “User Perception to Service Quality (Libqual) in State University Library at Surabaya”. *Journal Of EduLib*. Tahun 6, Vol. 6, No. 1, pp. 1-16.
- Laurena, Deby Julia. 2015. Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Surabaya. *Skripsi*. Surabaya : Universitas Airlangga.
- N.K Dash dan P. Padhi. 2016. “LSQA Scale : A Tool for Measuring Users’ Perceptions of Service Quality in Libraries”. *Journal of Library & Information Technology*. Vol. 36, No. 4, pp. 181-193.
- Pedramnia, S. *et. al*. 2011. “An Analysis Of Service Quality In Academic Libraries Using Libqual Scale Application Oriented Approach, A Case Study In Mashhad University Of Medical Sciences (MUMS) Libraries”. *Journal Library Management*. Vol. 33, No. 3, pp.159-167.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius
- Te-Shyang Tan, Tung-Liang Chen dan Phao Hui Yang. 2017. “User Satisfaction and Loyalty in a Public Library Setting”. *Journal of Social Behavior and Personality*. Vol. 45, No. 5, pp. 741-756.
- Trimo, Soejono. 1986. *Perencanaan Gedung Perpustakaan*. Bandung : Angkasa.