Identifikasi Prioritas Atribut Kualitas Layanan Untuk Peningkatan Layanan Perpustakaan di Universitas Negeri Gorontalo

Nurfaisal Harun[1], Evi Yuliawati[2]
Institut Teknologi Adhi Tama Surabaya
e-mail: nurfaisal.harun@ung.ac.id[1], eviyulia103@gmail.com[2]

ABSTRACT

The library is a technical implementing unit that has a vital role in the learning process in higher education. Like service providers in general, libraries are continuously required to improve service quality and be able to accommodate the various needs of users, especially during the Covid-19 Pandemic. This research aims to measure user satisfaction and determine service priorities that can increase user satisfaction at the Gorontalo State University Library. This study uses the Library Quality (LibQual+TM)-KANO method to measure the condition of library service performance and identify service attributes that must be prioritized in improving and developing library service quality. The variables in this study use three dimensions on LibQual+TM, which are reduced to 21 service attributes that are assessed. Data collection used a questionnaire instrument distributed randomly to 200 user respondents in the library of Gorontalo State University. As a result of data processing, 11 attributes were included in the must-be category, six attributes were included in the indifferent category, and four attributes were included in the Questionable category.

Key word: KANO, Library, *Quality*, LibQual+^{TM}, Covid-19.

ABSTRAK

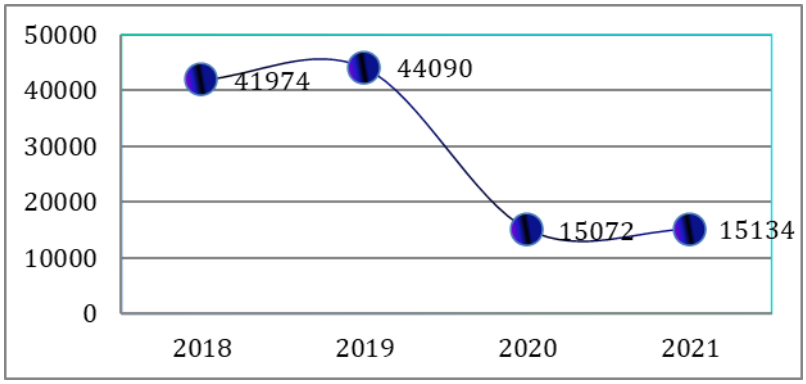
Perpustakaan adalah sebuah unit pelaksana teknis yang mempunyai peran penting dalam proses pembelajaran di perguruan tinggi. Seperti penyedia jasa pada umumnya perpustakaan terus dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas layanan serta mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan pemustaka terlebih dimasa Pandemi Covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kepuasan pemustaka serta menentukan prioritas layanan yang dapat meningkatan kepuasan pemustaka di Perputakaan Universitas Negeri Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode Library Quality (LibQual+^{TM})-KANO untuk mengukur kondisi kinerja layanan perpustakaan dan mengidentifikasi atribut layanan yang harus diprioritaskan dalam perbaikan serta pengembangan kualitas layanan perpustakaan. Variabel dalam penelitian ini menggunakan 3 dimensi pada LibQual+^{TM} yang diturunkan menjadi 21 atribut layanan yang dinilai. Pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner yang disebar seara acak pada 200 responden pemustaka yang berada di perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo. Hasil pengolahan data, diperoleh 11 atribut yang masuk dalam kategori *must-be*, 6 atribut masuk dalam kategori *indifferent,* dan 4 atribut masuk kedalam kategori *Questionable.*

Kata kunci: KANO, Perpustakaan, *Quality*, LibQual+^{TM}, Covid-19.

PENDAHULUAN

Perpustakaan universitas harus memiliki sistem manajemen dan pengelolaan yang baik agar menghasilkan perpustakaan yang berkualitas terutama dalam memberikan layanan yang baik bagi pengguna perpustakaan universitas. Kualitas merupakan faktor dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis jasa yang berkembang saat ini dan telah menjadi salah satu faktor dalam keberhasilan dan pertumbuhan suatu organisasi. Kajian kualitas layanan adalah suatu cara yang diterapkan untuk mengetahui apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan pelanggan, yang terdiri dari civitas akademika perguruan tinggi yakni mahasiswa, dosen, serta tenaga kependidikan. Menurut Fikri [1] Kualitas layanan berbanding lurus dengan kepuasan pengguna, sehingga kualitas layanan tidak terlepas dari kepuasan pengguna itu sendiri. Semakin tinggi kualitas layanan, semakin bahagia pengguna.

Pandemi COVID-19 berdampak pada seluruh sektor termasuk pada sektor pendidikan, Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo dalam hal ini telah melakukan upaya agar aksebilitas pemustaka terhadap perpustakaan berjalan dengan baik dan tetap memperhatikan protokol kesehatan COVID-19. Berdasarkan data frekuensi kedatangan, terjadi penurunan angka kunjungan pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo dikarenakan pandemi Covid-19. Data kunjungan pemustaka di perpustakaan tahun 2019 menunjukkan jumlah kunjungan sebanyak 44.090 dan di tahun 2020 terjadi penurunan drastis hingga pada jumlah kunjungan sebanyak 15.072. Sedangkan pada tahun 2021 terdapat sedikit kenaikan jumlah kunjungan yakni sebanyak 14.134. Penggambaran pola data kunjungan pada perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo dalam empat tahun terakhir ditunjukkan pada Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Frekuensi Kedatangan Pemustaka di Perpustakaan UNG

Berdasarkan hal tersebut penelitian ini akan mengkaji tentang kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo dengan menggunakan metode *Library Quality* (LibQual+TM). Metode ini bertujuan untuk menilai kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo berdasarkan tiga dimensi LibQual+TM. Selanjutnya digunakan metode Kano untuk melakukan pengkategorian atribut kualitas layanan kedalam enam kategori KANO. Metode ini digunakan untuk mengetahui atribut kualitas layanan di perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo yang sudah atau belum sesuai dengan persepsi pemustaka. Terdapat beberapa penelitian yang berfokus pada layanan di perpustakaan diantaranya dalam Sarwono yang melakukan penelitian tentang *electronic thesis and dissertations* pada perpustakaan UGM [2], Perpustakaan Kadiri dengan judul penelitian "analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode Kano diperpustakaan Universitas Kadiri [3], kemudian perpustakaan pendidikan di China dengan judul penelitian "*integrating kano model with rough set theory to determine users' needs: improving service quality in academic libraries in china"* [4], serta penelitian tentang pengembangan produk lampu meja belajar dengan judul "Pengembangan Produk Lampu Meja Belajar dengan Metode Kano dan Quality Function Deployment (QFD)" [5]. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah penelitian ini mempunyai fokus terhadap atribut layanan yang diterapkan selama pandemic covid-19.

TINJAUAN PUSTAKA

Library Quality (LIBQUAL+^{TM})

Library Quality adalah metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. LibQual+^{TM} merupakan adaptasi dari Servqual yang dirancang untuk mengukur kualitas pada industri jasa, LibQual+^{TM} yang dimaksud dengan mutu pelayanan adalah selisih gap antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*) [6].

Menurut Fatmawati dalam kajiannya dimensi dalam LibQual+^{TM} lebih luas dibandingkan dengan dimensi yang terdapat pada ServQual seperti terlihat pada tabel 1 dibawah ini. [7]

Tabel 1. Perbedaan Dimensi ServQual dan LibQual+^{TM}

Perbedaan	
ServQual	LibQual+^{TM}
Emphaty; Responsiveness; Assurance; Reliability; Tangibles	*Service affect* ***(Emphaty; Responsiveness; Assurance; Reliability)***
-	*Library as Place* (***Tangibles***)
-	Personal Control
-	Information Access

Note: merujuk pada artike Fatmawati (2011)

Rumus metode LibQual+^{TM} untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan, ialah :

AG (*Adequacy Gap*) = *Perceived* (P) – Minimum (M) ….. (1)

SG (*Superiority Gap*) = *Perceived – Desired* (D) …. (2)

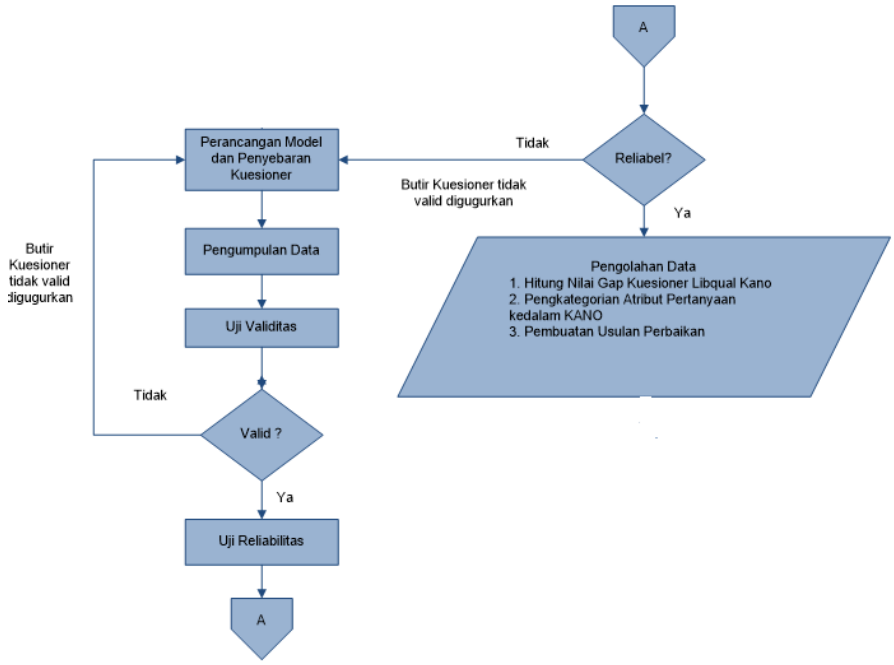
KANO

Metode Kano dalam Abdillah [8] ialah salah satu metode yang bisa dipakai untuk menganalisis kualitas layanan dengan membedakan enam kategori layanan jasa yang terbagi kedalam dua tipe, yakni tipe pertama adalah tipe persyaratan yang tidak termasuk layanan tetapi dapat meningkatkan kualitas layanan yaitu atribut layanan yang masuk kategori *indifferent*, *questionable* dan *reverse.* Sedangkan tipe kedua adalah tipe yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya *one-dimensional, Must-be*, dan *Attractive.* Menurut Huda [3] Kano merupakan metode yang

sederhana namun bermanfaat untuk meningkatkan layanan dan produk bagi pelanggan, serta bertujuan untuk mengklasifikasikan atribut suatu layanan atau produk berdasarkan apda kemampuan layanan atau produk untuk mencapai kepuasan pelanggan melalui preferensi.

METODE

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan baik Mahasiswa, Dosen, Pegawai dan atau umum yang pernah berkunjung ke perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo, adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 200 responden, angka tersebut merujuk pada Roscoe dalam Sugiono [9] bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai 500. Adapun langkah-langkah penyelesaian yang dilakukan dalam penelitian secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini.



Gambar 2. *Flowchart* Metode Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya dengan menggunakan suvery. Sedangkan data sekunder adalah data pendukung yang didapatkan dari jurnal, buku, internet serta literature lain yang memiliki topik penelitian sesuai dengan penelitian ini.

Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan melalui dua tahapan. Pada tahap pertama melakukan identifikasi gap pada layanan melalui kuesioner dengan menggunakan metode LibQual+^{TM}. Kemudian dilanjutkan dengan perhitungan nilai rata-rata persepsi, ekpektasi dan harapan minimum/tingkat kepentingan untuk mendapatkan nilai *superiority gap* dan *adequacy gap.* Tahap selanjutnya adalah mengkategorikan layanan kedalam kategori KANO. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan fokus layanan yang dapat meningkatkan kepuasan pemustaka yang ada di Universitas Negeri Gorontal.

Metode Library Quality (LibQual+^{TM})

Metode LibQual+^{TM} mengkategorikan atribut dalam tiga dimensi yakni *Affect Of Service* (kinerja petugas), *Information of Control* (kualitas informasi & akses informasi), *Library as Place* (sarana & prasarana). Pengujian kuesioner tahap awal (30 responden) menunjukkan bahwa seluruh atribut (21) dalam kuesioner dapat dipergunakan dalam penyebaran kuesioner formal karena telah memenuhi persyaratan validitas (rhitung>rtabel) dan reliabilitas (CA >0.90). Berikut atribut penelitian dapat dilihat pada Tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Atribut Penelitian

ISSN 2775-5630

Dimensi	No.	ATRIBUT	Superiority Gap (SG)	Adequacy Gap (AG)
Affect Of Service **(Kinerja petugas dalam pelayanan)**	1	Petugas memahami kebutuhan pemustaka di perpustakaan	-0.30	-0.43
	2	Petugas membimbing pada saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi	-0.38	-0.56
	3	Petugas cepat dan tanggap dalam menangani keluhan	-0.27	-0.48
	4	Petugas memiliki kecakapan dan keahlian pada bidangnya saat melayani	-0.20	-0.36
	5	Petugas sopan dan ramah saat melayani	-0.21	-0.33
	6	Petugas selalu memberikan solusi apabila pemustaka menemui masalah di perpustakaan	-0.36	-0.54
	7	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	-0.11	-0.18
Information Control **(Kualitas Informasi & Akses Informasi)**	8	Adanya katalog online (OPAC) memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi	-0.39	-0.53
	9	Kesesuaian judul dengan file pdf	-0.35	-0.44
	10	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan	-0.31	-0.40
	11	Kemudahan penggunaan katalog digital untuk mencari informasi	-0.43	-0.49
	12	Kesesuaian akurasi data katalog digital dengan file pdf	-0.33	-0.44
	13	Kecepatan komputer untuk akses koleksi digital	-0.34	-0.42
	14	Kemandirian dalam mencari informasi melalui katalog digital	-0.33	-0.33
Library as Place **(Sarana & Prasarana)**	15	Layanan pengecekkan suhu badan di perpustakaan UNG memadai	-0.49	-0.58
	16	Tersedia *barcode* peduli lindungi di perpustakaan UNG	-0.05	-0.05

Dimensi	No.	ATRIBUT	Superiority Gap (SG)	Adequacy Gap (AG)
	17	Desain ruang tunggu perpustakaan menerapkan jaga jarak untuk pencegahan COVID-19	-0.12	-0.16
	18	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi civitas akademika	-0.03	-0.10
	19	Kebersihan ruang layanan perpustakaan UNG selalu terjaga dengan baik	-0.03	-0.09
	20	Seluruh ruang layanan perpustakaan UNG nyaman untuk belajar.	-0.09	-0.18
	21	Tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman.	-0.85	-1.18

Pada Tabel 2, kolom nilai SG diperoleh dari nilai persepsi dikurangi harapan ideal. Jika nilai SG bernilai negatif maka layanan dinilai "baik", dan berada pada "*zone of tolerance"* dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal. Sedangkan nilai AG merupakan hasil selisih yang diperoleh dari persepsi dikurang harapan minimum. Jika nilai AG bernilai negatif maka responden merasa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka atau "belum atau tidak puas" terhadap layanan yang diberikan, [7]. Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai SG negatif berarti bahwa layanan yang ada belum mencapai harapan sebenarnya dari pemustaka, sedangkan nilai AG negatif berarti semua aspek layanan yang dinilai belum mencapai harapan minimum.

Metode Kano

Untuk mendapatkan atribut layanan yang akan menjadi prioritas dalam perbaikan layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo, maka dilakukan pengaktegorian KANO sesuai dengan hasil yang diperoleh dari kuesioner Kano. Dimana masing-masing atribut akan dikategorikan dalam *atrictive, one dimensional, must-be, indifferent, reverse, questioneable* seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3 dibawah ini.

Tabel 3. Pengakegorian Model Kano (*blauth formula*)

Atribut Pertanyaan	A	O	M	I	R	Q	Total	Hasil
Atribut 1	0	4	**74**	52	26	44	200	Must be
Atribut 2	1	2	**75**	33	27	62	200	Must be
Atribut 3	0	1	**89**	43	24	43	200	Must be
Atribut 4	0	0	**80**	52	27	41	200	Must be
Atribut 5	0	0	71	20	25	**84**	200	Questionable
Atribut 6	0	1	**62**	46	38	53	200	Must be
Atribut 7	0	1	**85**	46	29	39	200	Must be
Atribut 8	2	1	44	**56**	63	34	200	Indifferent
Atribut 9	2	2	**64**	53	25	54	200	Must be
Atribut 10	2	0	**70**	50	22	56	200	Must be
Atribut 11	2	0	50	**58**	45	45	200	Indifferent
Atribut 12	0	3	**77**	55	12	53	200	Must be

Atribut Pertanyaan	A	O	M	I	R	Q	Total	Hasil
Atribut 13	1	2	**63**	48	32	54	200	Must be
Atribut 14	1	2	56	**63**	40	38	200	Indifferent
Atribut 15	7	3	50	**80**	24	36	200	Indifferent
Atribut 16	4	2	41	**69**	37	47	200	Indifferent
Atribut 17	4	1	59	**67**	24	45	200	Indifferent
Atribut 18	0	0	**73**	31	23	**73**	200	Questionable
Atribut 19	0	0	69	19	20	**92**	200	Questionable
Atribut 20	0	0	58	17	20	**105**	200	Questionable
Atribut 21	4	18	**82**	31	16	49	200	Must be

Berdasarkan tabel 3, maka telah diketahui atribut layanan apa saja yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo yang termasuk dalam kategori penting dalam model KANO. Berikut uraian atribut layanan berdasarkan pengolahan data menggunakan model Kano.

1. *Must-be,* terdapat 11 atribut layanan yang masuk dalam kategori ini. Diantaranya adalah petugas memahami kebutuhan pemustaka di perpustakaan, petugas membimbing pada saat pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi, petugas cepat dan tanggap dalam menangani keluhan, petugas memiliki kecakapan dan keahlian pada bidangnya saat melayani, petugas selalu memberikan solusi apabila pemustaka menemui masalah di perpustakaan, petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan, kesesuaian judul dengan file pdf, kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan, kesesuaian akurasi data katalog digital dengan file pdf, kecepatan komputer untuk akses koleksi digital, tempat parkir kendaraan yang aman dan nyaman.
2. *Indifferent,* terdapat 6 atribut layanan yang masuk dalam kategori ini, yakni adanya katalog online (OPAC) memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi, kemudahan penggunaan katalog digital untuk mencari informasi, kemandirian dalam mencari informasi melalui katalog digital, layanan pengecekkan suhu badan di perpustakaan UNG memadai, tersedia barcode peduli lindungi di perpustakaan UNG, desain ruang tunggu perpustakaan menerapkan jaga jarak untuk pencegahan Covid-19.
3. *Questionable,* terdapat 4 atribut layanan yang masuk dalam kategori ini, yakni petugas sopan dan ramah saat melayani, perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar bagi civitas akademika, kebersihan ruang layanan perpustakaan UNG selalu terjaga dengan baik, seluruh ruang layanan perpustakaan UNG nyaman untuk belajar.

KESIMPULAN

Setelah dilakukan analisis menggunakan LibQual+TM maka disimpulkan bahwa semua atribut layanan yang dinilai mendapatkan nilai gap negatif yakni superiority gap (harapan sebenarnya) dan adequacy gap (harapan minimum). Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas layanan yang ada pada perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo belum mampu memenuhi kepuasan pemustaka. Hasil klasifikasi 21 atribut layanan menggunakan metode KANO menghasilkan 11 atribut layanan masuk dalam kategori *must-be,* 4 atribut layanan masuk kedalam kategori *questionable* dan 6 atribut layanan yang masuk kedalam kategori *indifferent.* Kategori *questionable* dan *indifferent* tidak perlu untuk ditindak lanjuti karena tidak akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan kepuasan pemustaka. Penelitian ini membahas tentang kepuasan pemustaka dalam hal layanan dimasa pandemi dan terfokus paserta menentukan atribut layanan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki, penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode lain seperti Website Quality untuk mengukur kepuasan pemustaka dalam fasilitas perpustakaan online.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak lepas dari berbagai pihak yang membantu kelancaran proses pengambilan data, salah satunya ialah pihak perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo yang telah menerima serta memberikan bantuan selama penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

[1] R. Fikri and Y. Y. Prasetyawan, "Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan LibQual+^{TM}," *J. Ilmu Perpust.*, vol. 6, no. 3, pp. 671–680, 2017, [Online]. Available:

https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23199

[2] S. Sarwono, I. Isbandini, and D. Rahayu, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL +TM," *Libr. J. Perpust.*, vol. 6, no. 2, p. 299, 2018, doi: 10.21043/libraria.v6i2.4153.

[3] M. Huda, H. Santoso, and S. Rahayuningsih, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano Di Perpustakaan Universitas Kadiri," *JATI UNIK J. Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.*, vol. 1, no. 1, pp. 30–39, 2017, doi: 10.30737/jatiunik.v1i1.67.

[4] J. Liu, K. M. Kamarudin, and J. Zou, "Integrating Kano Model With Rough Set Theory To Determine Users' Needs: Improving Service Quality in Academic Libraries in China," *Alam Cipta*, vol. 14, no. 1, pp. 20–30, 2021.

[5] E. R. dan E. Yuliawati, "Pengembangan Produk Lampu Meja Belajar dengan Metode Kano dan Quality Function Deployment (QFD)," *J. Res. Technol.*, vol. 2, no. 2, pp. 78–86, 2016.

[6] N. Hidayat *et al.*, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (Unp) Dengan," *J. Multidiscip. Res. Dev.*, vol. 1, no. 1, pp. 28–39, 2018.

[7] E. Fatmawati, "Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQUAL+TM untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan," *J. Ilm. Kepustakawanan "Libraria,"* vol. 1, no. 1, pp. 45–80, 2011, [Online]. Available: https://adoc.pub/download/kajian-teoritis-mengenai-metode-libqual-tm-untuk-mengevaluas.html

[8] F. Abdillah, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui," vol. 13, no. 1, pp. 11–19, 2017.

[9] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Edisi 16. Bandung: ALFABETA, 2010.