

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MADRASAH
TSANAWIYAH NEGERI 8 SLEMAN TAHUN 2018**

ARTIKEL JURNAL

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:
Resti Dwi Wahyuni WS
NIM 10101241030

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

Jurnal skripsi yang berjudul KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DI MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI VIII SLEMAN TAHUN 2018, yang disusun oleh Resti Dwi Wahyuni WS, NIM 10101241030 telah disetujui pembimbing untuk diunggah.

Yogyakarta, 23 Agustus 2018

Dosen Pembimbing



Dr. Setya Raharja, M.Pd

NIP. 19651110 199702 1 001

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI VIII SLEMAN TAHUN 2018

SATISFACTION OF THE LIBRARY SERVICE USERS AT MADRASAH TSANAWIYAH NEGERI 8 SLEMAN IN 2018

Oleh: Resti Dwi Wahyuni WS, program studi Administrasi Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan MTsN 8 Sleman dengan menggunakan metode LibQUAL+TM. Penilaian kepuasan meliputi penilaian persepsi dari dimensi kinerja petugas, akses informasi dan perpustakaan sebagai tempat. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di MTsN 8 Sleman. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa MTsN 8 Sleman yang berjumlah 580 siswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *proportional random sampling* diperoleh 237 sampel siswa. Uji validitas instrumen dengan menggunakan validitas isi, dan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *cronbach's alpha*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket dan studi dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan metode LibQUAL+TM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka MTsN 8 Sleman berdasarkan dimensi kinerja petugas (*affect of service*), pemustaka merasa puas dengan *Adequancy Gap* bernilai positif yakni sebesar 1,09 dan nilai *Superiority Gap* negatif sebesar -2,03. Berdasarkan dimensi akses informasi (*information control*), pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dengan *Adequancy Gap* positif sebesar 0,90 dan *Superiority Gap* negatif sebesar -2,12. Pada dimensi perpustakaan sebagai tempat (*library as place*) menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan *Adequancy Gap* positif yakni 1,09 dan *Superiority Gap* negatif sebesar -2,03. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka MTsN 8 Sleman masuk dalam kategori puas dengan perolehan *Adequancy Gap* positif sebesar 1,05 dan *Superiority Gap* negatif sebesar -1,85.

Kata kunci: *Kepuasan pemustaka, perpustakaan sekolah, Metode LibQUAL+TM*

Abstract

This study aims to determine the satisfaction of users of the service of the MTsN 8 Sleman Library using the LibQUAL + TM method. Satisfaction assessment includes an assessment of perceptions of the dimensions of employee performance, access to information and the library as a place. The research approach used in this study is a quantitative approach. This research was conducted at MTsN 8 Sleman. The population in this study were all students of MTsN 8 Sleman which amounted to 580 students. The sampling technique used was proportional random sampling technique obtained 237 samples of students. Test the validity of the instrument by using content validity, and reliability testing using the Cronbach's alpha formula. Data collection techniques used were questionnaires and documentation studies. Data analysis techniques use the LibQUAL + TM method. The results showed that the satisfaction of the Sleman MTsN 8 visitors was based on the influence of service dimension, the users were satisfied with the positive value of Adequancy Gap that was 1.09 and the negative Superiority Gap value was -2.03. Based on information access dimensions (information control), users feel satisfied with the services provided by library staff with a positive Equity Gap of 0.90 and a negative Superiority Gap of -2.12. In the library dimension as place (library as place) indicates that the user feels satisfied with the positive Equity Gap that is 1.09 and negative Superiority Gap is -2.03. Overall, it shows that the satisfaction of MTsN 8 Sleman visitors is in the category of being satisfied with the acquisition of Adequancy Positive gap of 1.05 and negative Superiority Gap of -1.85.

Keyword: *Satisfaction of visitors, School's Library, LibQUAL+TM Methode*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, masyarakat dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan

ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal ini dibutuhkan untuk menciptakan sumber daya manusia yang profesional. Peningkatan kualitas

sumber daya manusia (SDM) sejatinya dapat diwujudkan melalui pendidikan. Sejauh ini pendidikan telah menjadi kebutuhan pokok setiap orang agar dapat menjawab tantangan tersebut. Bahkan pendidikan telah menjadi investasi penting dalam kehidupan manusia karena melalui pendidikan manusia memperoleh bekal pengetahuan yang nantinya akan berguna bagi masa depannya.

Guna mewujudkan pendidikan dengan kualitas yang baik perlu adanya dukungan dari beberapa faktor, seperti peserta didik, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, kurikulum, sarana dan prasarana, pembiayaan, hubungan dengan masyarakat, serta budaya dan lingkungan. Salah satu sarana dan prasarana penunjang pembelajaran dan penyedia informasi di sekolah adalah keberadaan perpustakaan sekolah.

Perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pengguna perpustakaan (selanjutnya disebut pemustaka). Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan juga menyebutkan bahwa perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan.

Yusuf & Suhendar (2005: 2) menjelaskan bahwa perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang ada di lingkungan sekolah. Untuk mencapai tujuan perpustakaan sekolah selaku penunjang proses pembelajaran siswa, maka perpustakaan menghadapi tantangan untuk

memberikan kualitas layanan yang baik bagi para pemustaka. Bagaimana kualitas perpustakaan akan terlihat pada tingkat kepuasan siswa selaku pengguna atau pemustaka.

Definisi yang paling rinci mengenai pelayanan adalah definisi yang diungkapkan oleh Gronroos seperti yang dikutip oleh Ratminto & Septi (2005: 2) seperti berikut.

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecah permasalahan konsumen atau pelanggan”

Darmono (2001: 90) menyatakan layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan utama yang berhubungan langsung dengan masyarakat di setiap perpustakaan, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Pada prinsipnya layanan perpustakaan merupakan layanan jasa, oleh karena itu penting bagi setiap perpustakaan selalu berupaya penuh guna menciptakan kepercayaan, ketepatan, kecepatan hingga memuaskan pemakai perpustakaan.

Pihak yang paling objektif menilai kualitas layanan perpustakaan adalah para pemustaka sendiri. Menurut Undang-Undang tentang Perpustakaan Tahun 2007 menyatakan bahwa, pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Kata kepuasan atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik dan “*facio*” yang berarti melakukan

atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Lasa (2009: 155) menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan, mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.

Untuk mengetahui kekurangan dan evaluasi pada layanan perpustakaan, perlu kajian mendalam mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan sebagaimana amanat Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (selanjutnya disebut UU PPN). Tse & Wilton (1988) yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2011: 432) mendefinisikan kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian konsumsi produk bersangkutan.

Ada beberapa metode untuk melakukan pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kepuasan pemustaka. Metode yang pertama adalah metode SERVQUAL. Tjiptono dan Chandra (2005: 145) mengatakan bahwa model SERVQUAL merupakan model kualitas jasa yang paling populer dan banyak dijadikan acuan dalam riset manajemen dan pemasaran jasa. Sedangkan yang kedua adalah metode

LibQUAL+TM. Menurut Kayongo & Jones (Fatmawati, 2013: 199), metode LibQUAL+TM adalah bentuk survei dalam konteks penelitian di perpustakaan untuk mengukur persepsi pemustaka atas layanan yang diberikan dan membantu pemustaka mengidentifikasi layanan mana yang memerlukan perbaikan.

Rahayuningsih (2015: 33) menyebutkan bahwa LibQUAL+TM merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Green & Kyrillidou (2011: 11), menyebutkan pula mengenai tujuan dari LibQUAL+TM apabila dilakukan dengan benar dapat berguna sebagai berikut.

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan
2. Membantu pustakawan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan
3. Mengumpulkan dan menginterpretasikan umpan balik pemustaka untuk menafsirkan berbagai masukan dari pemustaka secara sistematis dari waktu ke waktu
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembandingan
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan
6. Meningkatkan kemampuan analisis staf perpustakaan untuk menafsirkan dan bertindak terhadap data

Dalam metode LibQUAL+TM menurut Boykin (Fatmawati, 2011: 69-70) terdapat 4 dimensi, yakni *Service Affect*, *Library as place*,

Personal control, dan *Information access*. Namun pada perkembangannya metode ini kemudian hanya terdiri dari 3 dimensi seperti yang dijabarkan Fransisca (2015: 34) sebagai berikut.

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi:
 - a. *Assurance*, b. *Empathy*, c. *Responsiveness*, dan d. *Reliability*
2. *Information control*, yaitu menyangkut tentang a. cakupan isi (*scope of content*), b. kemudahan navigasi (*ease of navigation*), c. kecepatan mengakses informasi (*timeliness*), d. peralatan (*equipment*), e. kenyamanan (*convenience*), dan f. *self reliance* (kepercayaan diri).
3. *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam SERVQUAL, yaitu:
 - a. *tangibles*, b. *utilitarian space*, c. sebagai simbol, dan d. *Refuge*.

Fatimah (Fatmawati. 2011: 70) menjelaskan bahwa pada LibQUAL+TM untuk mengenal dengan pasti kepuasan pemustakanya, dapat diukur dengan melihat skor kesenjangan. Skor kesenjangan tersebut berasal dari pemberian skor terhadap 3 kategori yang dinilai sebagaimana dijelaskan Rahayuningsih (2015: 40) sebagai berikut.

- 1) Kategori harapan minimum (*minimum*), memberikan informasi serendah-rendahnya tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*) atau yang masih dapat ditolerir pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan.

- 2) Kategori 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. Sehingga harapan ideal pemustaka tentu nilainya akan lebih besar daripada harapan minimum pemustaka.
- 3) Kategori persepsi (*perceived*), memberikan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang kenyataannya diterima/dialami oleh pemustaka.

Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Sleman ialah satu-satunya Madrasah Tsanawiyah Negeri yang berada di wilayah Kecamatan Kalasan, Berbah dan Prambanan. MTs Negeri 8 Sleman ditunjuk Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai Rintisan Madrasah Berbudaya dengan penerapan Standar Nasional Pendidikan (SNP). SNP merupakan standar minimal yang harus dipenuhi satuan pendidikan meliputi standar kompetensi lulusan, isi, proses, penilaian, pendidik dan tenaga kependidikan, sarana dan prasarana, pengelolaan, dan pembiayaan. Sekolah ini juga menjadi *pilot project* penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) mewakili Madrasah Tsanawiyah se-Kabupaten Sleman.

Mengingat fakta-fakta itu, sekolah ini terdorong untuk memenuhi standar minimal dalam pelaksanaan pendidikan. Salah satu perbaikan yang sedang dijalankan adalah peningkatan sarana dan prasarana, termasuk perpustakaan sekolah. Peningkatan pengelolaan perpustakaan MTs Negeri 8 Sleman sangat

terbantu dengan Program Literasi. Melalui program ini, pemanfaatan perpustakaan oleh para siswa diyakini semakin meningkat. Akan tetapi, melalui studi pendahuluan di lapangan, sebelum proposal penelitian ini disusun, penulis menemui beberapa kendala terkait peningkatan layanan perpustakaan MTs Negeri 8 Sleman. Kendala-kendala ini merupakan fakta yang ditemui di lapangan sekaligus mencerminkan kenyataan sebenarnya. Realita yang berlawanan dengan harapan-harapan yang dipaparkan di alinea sebelumnya.

Oleh sebab itulah, penting kiranya untuk mendapatkan data pokok mengenai manajemen perpustakaan sebuah sekolah, sehingga penelitian mengenai tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs Negeri 8 Sleman menjadi sangat penting untuk dijalankan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan suatu keadaan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya atau apa adanya. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi, memahami dan mengungkapkannya fakta berdasarkan keadaan di lapangan berkaitan dengan kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan MTs Negeri 8 Sleman melalui nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan pemustaka. Untuk itu peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif.

Waktu dan Tempat Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian “Kepuasan Pemustaka atas Layanan Perpustakaan MTs Negeri 8 Sleman”, maka penelitian akan dilaksanakan di MTs Negeri 8 Sleman. Penelitian ini berlangsung pada bulan Januari-Agustus 2018.

Populasi dan Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi populasi penelitian adalah siswa selaku pemustaka di Perpustakaan MTs Negeri 8 Sleman. Jumlah dari populasi penelitian di MTs Negeri Sleman ini adalah sebanyak 580 siswa.

Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi, peneliti akan menggunakan rumus Slovin. Dari pembulatan hasil rumus tersebut, maka didapat jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 237 orang. Selanjutnya pengambilan sampel pemustaka Perpustakaan MTs Negeri 8 Sleman Yogyakarta menggunakan sampel *proportional sampling*.

Definisi Operasional Variabel

Penetapan definisi operasional bertujuan untuk menghindari salah penafsiran dan menjelaskan pengertian dalam variabel penelitian ini yakni mengenai tingkat kepuasan siswa terhadap layanan perpustakaan di MTs Negeri 8 Sleman. Kepuasan pemustaka adalah nilai kepuasan yang didapatkan oleh pemustaka berdasarkan kesenjangan (gap) antara harapan dan persepsi layanan yang diterima dari pelayanan perpustakaan. Adapun hal yang dinilai mencakup 3 hal yakni *Affect of service* (kinerja petugas), *Information Control* (Kualitas

Informasi dan Akses Informasi), dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan).

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen

Teknik Pengumpulan data penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini, yaitu akan dijelaskan berikut ini.

a. Angket/ Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner cocok untuk digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

b. Studi Dokumentasi

Dalam pengumpulan data terkait dengan masalah yang akan dibahas, penulis mengadakan penelusuran dokumen pada perpustakaan yang menjadi objek penelitian ini.

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dalam penelitian ini, uji validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *content validity* atau pengujian validitas isi. Demi memperkuat instrumen yang telah disusun, maka perlu untuk melakukan konsultasi dengan ahli (*expert judgment*). Dalam penelitian ini yang bertindak sebagai ahli adalah dosen pembimbing. Konsultasi dilakukan untuk menyusun dan memperbaiki angket berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti untuk menyatakan bahwa instrumen layak untuk dijadikan sebagai alat pengukuran.

Uji Reabilitas Instrumen

Uji reabilitas instrumen ditujukan kepada 30 responden. Hasil yang diperoleh dari pengujian reliabilitas dengan menggunakan metode diatas, variabel tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan memperoleh koefisien reliabilitas total sebesar 0,961 dan masuk dalam kualifikasi sangat tinggi. Berdasarkan hasil tersebut maka angket yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan siswa dalam menggunakan jasa layanan perpustakaan dapat dinyatakan reliabel dan dapat digunakan untuk alat pengumpulan data.

Teknik Analisis Data

Analisi data kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan menggunakan Metode LibQUAL+TM yang dilakukan dalam tahap-tahap sebagai berikut.

1. Menghitung total penilaian kategori harapan minimum, total penilaian kategori harapan ideal (desired) dan total penilaian kategori persepsi yang telah dijabarkan dalam setiap item pernyataan.
2. Menghitung rata-rata dari keseluruhan nilai pada kategori harapan minimum, harapan ideal dan total penilaian kategori persepsi.
3. Kemudian skor rata-rata setiap pernyataan dalam suatu dimensi dijumlahkan kemudian dibagi dengan frekuensi pernyataan tiap dimensi untuk mengetahui rata-rata nilai masing-masing dimensi.
4. Mengukur tingkat kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+TM dengan cara menghitung nilai kesenjangan (Gap) dari kategori harapan minimum, kategori harapan

ideal dan kategori persepsi. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut.

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

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

Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan berdasarkan nilai AG dan SG dapat dilihat dengan lebih mudah seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Kategori kepuasan pemustaka berdasarkan Metode LibQUAL+™

Kondisi		Kategori
Adequacy Gap	Superiority Gap	
Negatif	Negatif	Tidak puas
Positif	Negatif	Puas (<i>Zone of tolerance</i>)
Positif	Positif	Sangat puas

Sumber: Modifikasi penulis

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

Perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Sleman terletak di tengah-tengah bangunan madrasah. Keberadaan perpustakaan yang demikian menjadikannya mudah untuk diakses siswa maupun guru. Pada tahun 2016 MTs negeri 8 Sleman merekrut tenaga perpustakaan dengan latar belakang D3 jurusan arsip dan perpustakaan. Semenjak kedatangan tenaga baru tersebut perpustakaan mengalami kemajuan sedikit demi sedikit. Pengelolaan perpustakaan telah bergeser dari manual ke pengelolaan berbasis teknologi dan internet. Jumlah koleksi yang dimiliki sekarang adalah 2531 eksemplar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berikut ini adalah rekap data yang diperoleh dari penelitian ini.

Tabel 2. Kepuasan Pemustaka di Madrasah Tsanawiyah Negeri VIII Sleman

Dimensi	Rata-Rata			AG	SG	Kategori
	P	HM	HI			
<i>Affect of Service</i>	6,05	5,06	8,09	0,99	-2,04	Puas
<i>Information control</i>	6,00	5,13	8,12	0,86	-2,12	Puas
<i>Library as place</i>	6,96	5,67	8,34	1,29	-1,38	Puas
<i>Nilai keseluruhan</i>	6,28	5,26	8,17	1,02	-1,89	Puas

Berdasarkan data kepuasa pemustaka yang telah diperoleh, akan dilakukan identifikasi terhadap kekuatan dan kelemahan kualitas layanan yang dimiliki oleh MTs negeri 8 Sleman. Maka dari itu, pada bagian pembahasan ini penulis akan menjabarkan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman sebagai berikut.

1. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman dalam analisis dimensi Kinerja Petugas (*Affect of Service*)

Dalam penelitian ini aspek atau indikator dalam dimensi *Affect of service* dituangkan dalam sepuluh butir pernyataan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti kepada pemustaka perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa pada dimensi ini pemustaka merasa **puas** terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dengan *Adequacy Gap* positif dan *Superiority Gap* negatif. *Adequacy Gap* pada dimensi ini 1,99 dan *Superiority Gap* sebesar -2,03. Nilai *Superiority Gap* negatif ini menandakan perpustakaan belum mampu

memenuhi harapan ideal pemustaka. Namun kepuasan pemustaka sudah bernilai baik karna berada pada zona toleransi (*zone of tolerance*).

Berdasarkan nilai *Adequancy Gap* dan *Superiority Gap* yang diperoleh dari penelitian ini terdapat nilai terendah dan tertinggi. Nilai yang didapat dapat dijadikan bahan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Merujuk pada sepuluh butir pernyataan pada dimensi *Affect of Service* ini, pernyataan yang memperoleh skor tertinggi adalah Petugas menegur bila ada pemustaka yang gaduh yang menghasilkan *Adequancy Gap* sebesar 1,91 dan *Superiority Gap* sebesar -0,54.

Butir pernyataan yang menghasilkan penilaian terendah adalah petugas memahami kebutuhan pemustaka. Nilai *Adequancy Gap*-nya adalah sebesar 0,54 dan *Superiority Gap* sebesar -2,73. Kemudian diikuti dengan pernyataan petugas melayani pemustaka dengan sabar dengan nilai *Adequancy Gap* sebesar 0,67 dan *Superiority Gap* sebesar -2,60. Kedua butir pernyataan terendah ini merupakan butir pernyataan dalam indikator empati (*emphaty*). Meskipun kedua item pernyataan ini merupakan item dengan perolehan skor kepuasan terendah, namun angka *Adequancy Gap* positif menyatakan bahwa pemustaka puas dengan layanan yang ada.

Dari kondisi pernyataan dengan skor tertinggi dan terendah tersebut dapat diketahui bahwa pemustaka dapat diandalkan dalam menjaga ketenangan suasana di perpustakaan dengan menegur para pemustaka yang gaduh. Namun hal ini kurang diimbangi dengan empati petugas terhadap pemustaka.

Empati merupakan rasa kepedulian dan penuh perhatian pustakawan kepada setiap individu pemustaka. Parasuraman (Lupiyadi, 2001: 148) menyatakan bahwa salah satu faktor kepuasan pemustaka adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Diperkuat George & Walls (Nurlela & Maksun, 2004) bahwa staf perpustakaan harus bersikap peduli, ramah, ahli serta senantiasa bersedia membantu. Namun meskipun demikian salah satu bukti empati petugas perpustakaan mendapat nilai terendah pada dimensi *affect of service*. Hal ini menjadi catatan kepada perpustakaan untuk meningkatkan empati kepada pemustaka.

2. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman dalam analisis dimensi Akses informasi (*information control*)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti pada dimensi ini, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa **puas** terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dengan nilai *Adequancy Gap* positif sebesar 0,89 dan *Superiority Gap* negatif sebesar -2,12. Hal ini berarti layanan yang diberikan petugas mampu memenuhi harapan minimum pemustaka, namun belum mampu memenuhi harapan ideal yang diinginkan pemustaka sehingga kepuasan pemustaka berada pada *zone of tolerance*.

Pada dimensi ini menunjukkan hasil bahwa kepuasan tertinggi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman terdapat pada item ketersediaan judul buku sesuai dengan kebutuhan belajar saya di kelas dan

kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan dibawa pulang. Pada item ketersediaan judul buku sesuai dengan kebutuhan belajar saya di kelas *Adequancy Gap* sebesar 1,59 dan *Superiority Gap* sebesar -1,33. Sedangkan pada kecukupan jumlah eksemplar buku yang dapat dipinjam dan dibawa pulang, *Adequancy Gap* sebesar 1,38 dan *Superiority Gap* sebesar -1,48.

Dengan data nilai *Adequacy Gap* seperti itu dapat diketahui bahwa pemustaka puas akan ketersediaan buku. Hal ini tentu tercapai dikarenakan pengelola perpustakaan tidak mengesampingkan hal-hal terkait cakupan isi koleksi. Pendapat tersebut diperkuat oleh George & Walls (Nurlela dan Maksun, 2004) salah satu aspek yang tidak boleh dikesampingkan oleh pengelola perpustakaan agar kepuasan pemustaka tercapai adalah kualitas koleksi yang disajikan harus menampilkan isi dan fisik yang maksimal serta ketersediaan koleksi harus memenuhi kebutuhan pengguna, lengkap dan beragam serta mudah ditemukan.

Pada dimensi ini menunjukkan hasil bahwa kepuasan terendah pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman terdapat pada kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi dan pada item kesesuaian akurasi data pada katalog dengan koleksi di jajaran rak. Pada kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi, *Adequancy Gap* sebesar -0,24 dan *Superiority Gap* sebesar -2,95. Dengan kedua nilai *Adequancy Gap* dan *Superiority Gap* bersifat negatif maka tidak tercapai kepuasan terkait layanan hotspot di perpustakaan Mts N 8 Sleman ini. Sedangkan *Adequancy Gap* item

kesesuaian akurasi data pada katalog dengan koleksi di jajaran rak sebesar 0,60 dan *Superiority Gap* sebesar -2,12.

Rendahnya kepuasan pemustaka terhadap dua pernyataan ini menunjukkan kepada penulis bahwa perhatian perpustakaan terhadap kemudahan pemustaka untuk menemukan informasi yang dicari masih rendah terutama pada layanan berbasis teknologi. Ketika kecepatan hotspot di perpustakaan MTsN 8 Sleman tidak memenuhi harapan pemustaka maka ini menandakan adanya masalah yang dialami pemustaka. Masalah ini dapat menimbulkan tidak tercapainya tujuan pemustaka dalam memanfaatkan layanan hotspot sebagai salah satu layanan berbasis teknologi.

UU No. 43 Tahun tentang Perpustakaan Pasal 14 ayat (3) mengatakan “setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi”. Pengembangan perpustakaan sebagaimana dimaksud dijelaskan pada pasal 19 ayat (2) yakni dilakukan berdasarkan karakteristik, fungsi dan tujuan, serta dilakukan sesuai kebutuhan pemustaka dan masyarakat. Untuk itu pengembangan layanan berupa layanan berbasis teknologi perlu diperbaiki agar tujuan dari adanya pelayanan itu sendiri dapat tercapai.

3. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman dalam analisis dimensi perpustakaan sebagai tempat (*library as place*)

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti kepada pemustaka perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman diperoleh hasil yang

menunjukkan bahwa pada dimensi ini pemustaka merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dengan *Adequancy Gap* positif sebesar 1,29 dan *Superiority Gap* negatif sebesar -1,38. *Superiority Gap* negatif ini menandakan perpustakaan belum mampu memenuhi harapan ideal pemustaka. Namun kepuasan pemustaka sudah bernilai baik karena berada pada zona toleransi (*zone of tolerance*).

Pernyataan dengan perolehan skor kepuasan tertinggi dimensi *Library as Place* adalah pada item petugas perpustakaan berpenampilan dan berpakaian dengan rapi dan ketenangan ruang perpustakaan. Pada item penampilan petugas nilai *Adequancy Gap* yang diperoleh adalah sebesar 1,89 dan *Superiority Gap* sebesar -0,94 sedangkan pada item tertinggi selanjutnya nilai *Adequancy Gap* yang diperoleh adalah sebesar 1,84 dan *Superiority Gap* sebesar -1,56.

Item pernyataan dengan kepuasan terendah adalah desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi pemustaka untuk belajar dengan lebih giat. Nilai *Adequancy Gap* pada item desain ruang perpustakaan adalah -0,21 dan *Superiority Gap* sebesar -2,90. Hal ini mengindikasikan bahwa pemustaka merasa bahwa desain ruang perpustakaan belum mampu menginspirasi pemustaka untuk belajar lebih giat.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, perpustakaan semestinya memberikan wujud layanan fisik yang menarik, bersih dan nyaman. Seperti yang diungkapkan Darmono (2001: 200) bahwa untuk dapat memikat pemustaka agar datang ke perpustakaan dapat dilakukan dengan salah satu cara yakni melalui penataan ruangan yang menarik dan fungsional.

Lancaster (Nurlela & Maksum, 2004) juga menyatakan ruangan dan peralatan penunjang yang tertata dengan baik dan nyaman adalah salah satu penentu kepuasan pemustaka. Ini berkaitan dengan perpustakaan sebagai sebuah tempat harus menyajikan diri sebaik mungkin. Apabila perpustakaan dapat menampilkan diri secara fisik bangunan dengan baik maka pemustaka akan merasa nyaman dan semakin besar ketertarikan untuk datang kembali. Untuk itu perlu adanya perbaikan dalam hal penampilan perpustakaan namun tetap memiliki kesan dan manfaat yang semestinya.

4. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman dalam analisis keseluruhan dimensi.

Dari rekapan data yang diperoleh dari keseluruhan dimensi dalam metode LibQUAL+™, penulis dapat menganalisa kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman. Kepuasan pemustaka menunjukkan bahwa nilai *Adequancy Gap* yang diperoleh adalah sebesar 1,02 dan *Superiority Gap* sebesar -1,89. Keadaan ini menggambarkan bahwa layanan yang diterima pemustaka mampu memenuhi harapan minimum yang pemustaka inginkan, sehingga pemustaka dapat dinyatakan **puas** terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman. Namun kepuasan pemustaka hanya berada pada *zone of tolerance* karena *Superiority Gap* bernilai negatif yang artinya layanan yang diterima pemustaka belum memenuhi harapan ideal pemustaka.

Dari ketiga dimensi pada metode LibQUAL+™ dapat diketahui bahwa kepuasan pemustaka tertinggi berada pada dimensi *Library*

as place, diikuti oleh dimensi *Affect of Service*, dan dimensi dengan perolehan kepuasan terendah adalah dimensi *Information control*. Meskipun kepuasan pemustaka di MTsN 8 Sleman ini tercapai namun dalam pelaksanaan manajerialnya masih ada kekurangan dan ketidaksesuaian dengan peraturan yang ada, yakni mengenai kualifikasi Kepala Perpustakaan Sekolah. Berdasarkan Peraturan SNP 008: 2011, kepala perpustakaan merupakan tenaga perpustakaan sekolah atau tenaga kependidikan dengan pendidikan minimal diploma dua di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau diploma dua bidang lain yang sudah memperoleh sertifikat pendidikan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi dari lembaga pendidikan yang terakreditasi. Namun pada realisasinya Perpustakaan MTsN 8 Sleman ini dikepalai oleh tenaga yang tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang ilmu perpustakaan. Tetapi jika dilihat dari pencapaian kepuasan pemustaka pada ketiga dimensi yang ada pada metode LibQUAI+TM, maka pelayanan yang diberikan oleh kepala dan petugas perpustakaan perlu diapresiasi dengan baik karena kepuasan tercapai bila adanya pelayanan yang baik dan memuaskan pemustaka.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari uraian penjelasan pada bab sebelumnya, maka penulis akan memuat beberapa kesimpulan mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Sleman sebagai berikut.

1. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman dalam analisis dimensi kinerja petugas (*affect of service*) menunjukkan bahwa pemustaka merasa **puas** terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dengan *Adequency Gap* positif dan *Superiority Gap* negatif. Ini menandakan perpustakaan belum mampu memenuhi harapan ideal pemustaka. Namun kepuasan pemustaka sudah bernilai baik karna berada pada zona toleransi (*zone of tolerance*).
2. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman dalam analisis dimensi akses informasi (*information control*) adalah **puas** terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dengan *Adequency Gap* positif sebesar 0,90 dan *Superiority Gap* negatif sebesar -2,12. Hal ini berarti layanan yang diberikan petugas mampu memenuhi harapan minimum pemustaka, namun belum mampu memenuhi harapan ideal yang diinginkan pemustaka sehingga kepuasan pemustaka berada pada *zone of tolerance*.
3. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman dalam analisis dimensi perpustakaan sebagai tempat (*library as place*) menunjukkan bahwa pemustaka merasa **puas** terhadap layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dengan nilai *Adequency Gap* positif dan *Superiority Gap* negatif. Nilai *Superiority Gap* yang bernilai negatif ini menandakan perpustakaan belum mampu memenuhi harapan ideal pemustaka. Namun kepuasan

pemustaka sudah bernilai baik karna berada pada zona toleransi (*zone of tolerance*).

4. Secara menyeluruh, pemustaka dapat dinyatakan **puas** terhadap layanan perpustakaan di MTs negeri 8 Sleman. Namun kepuasan pemustaka hanya berada pada *zone of tolerance* karena *Superiority Gap* negatif yang artinya layanan yang diterima pemustaka belum memenuhi harapan ideal pemustaka.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya penulis ingin memberikan saran-saran kepada perpustakaan Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Sleman. Saran-saran tersebut akan diuraikan penulis di bawah ini.

1. Bagi Kepala MTs Negeri 8 Sleman
 - a. Melihat perolehan kepuasan terendah adalah mengenai desain ruangan perpustakaan dan fungsi perpustakaan sebagai penumbuh kreatifitas pemustaka, maka perlu segera merealisasikan perencanaan terkait desain gedung perpustakaan. Selama menunggu perencanaan tersebut dilaksanakan maka ada baiknya tata letak perpustakaan diubah sedemikian rupa agar lebih menarik bagi pemustaka.
 - b. Perlu untuk meningkatkan kualitas layanan hotspot sehingga kemudahan akses informasi bagi pemustaka di perpustakaan dapat tercapai.
2. Bagi Petugas Perpustakaan MTs Negeri 8 Sleman

- a. Petugas perpustakaan diharapkan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pemustaka, meningkatkan keramahan dan kesopanan serta sabar dalam melayani pemustaka yang memiliki beragam karakter.
- b. Petugas perpustakaan harus menjamin kesesuaian akurasi data pada katalog dengan koleksi di jajaran rak. Dalam hal ini selain melakukan sendiri, petugas juga dapat mengajarkan siswa cara untuk mengembalikan koleksi pada tempat yang benar sesuai katalog.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmono. (2001). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Fatmawati, Endang. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: Dari SERVQUAL ke LibQUAL+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- _____. (2011). *Kajian teoritis mengenai metode LibQUAL+TM untuk mengevaluasi kualitas*. Jurnal Ilmiah Kepustakawanan "Libraria" Vol.1, No.1, Juli 2011: 45-80
- Green, David & Kyrrilidou, Martha. (2011). *LibQUAL+: Charting Library Service Quality*. Washington: Association of Research Libraries.
- Lasa, HS. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publiser
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nurlela & Maksum. (2004). *Akses Infomasi dan Persepsi Peserta Diklat terhadap Jasa Perpustakaan*. Jurnal Perpustakaan Pertanian. Vol.13, No. 2
- Perpustakaan Nasional RI. (2007). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43, Tahun 2007, tentang Perpustakaan
- Perpustakaan Nasional RI. (2011). Standar Nasional Perpustakaan Nomor 800,

Tahun 2011, tentang Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama/ Madrasah Tsanawiyah

Rahayuningsih, Fransisca. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibqualTM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto & Septi, Atik. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Yusuf, Pawit M. & Suhendar, Yahya. (2005). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.