

## KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN SMK-PP NEGERI KUPANG DALAM PERSPEKTIF LIBQUAL<sup>+TM</sup>

### *Service Quality of SMK-PP Negeri Kupang Library in LibQUAL<sup>+TM</sup> Perspective*

**Widaryono**

Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian Pembangunan (SMK-PP) Negeri Kupang  
Jalan Timor Raya km 39, Fatuleu, Kupang 85001  
Telp. (0380) 8050939, Faks. (0380) 833939  
E-mail: perpustakaanppnkupang@yahoo.co.id.; widaryono@pertanian.go.id

Diajukan: 23 Juni 2016; Diterima: 25 Agustus 2016

#### ABSTRAK

Perpustakaan sebagai unit pelayanan jasa nonprofit yang berorientasi kepada pemustaka dituntut untuk memberikan layanan prima. Pelayanan yang berkualitas akan berujung kepada kepuasan para pemustaka yang menggunakan jasa perpustakaan. Hal tersebut merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan pelayanan perpustakaan. Pengkajian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan harapan siswa terhadap kualitas layanan perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Pertanian (SMK-PP Negeri Kupang). Pengkajian dilaksanakan di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang pada Maret>Mei 2016 dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian adalah siswa SMK-PP Negeri Kupang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik accidental sampling sebanyak 62 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan instrumen pernyataan diadopsi dari LibQual<sup>+TM</sup> yang mengukur kesenjangan antara persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dari aspek akses terhadap informasi, sikap pustakawan/petugas dalam melayani pemustaka, kemudahan pencarian informasi secara individual, dan perpustakaan sebagai tempat. Hasil pengkajian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang telah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan skor rata-rata adequacy gap (AG) yang positif (0,67). Dimensi yang paling memenuhi harapan dan persepsi pemustaka adalah akses terhadap informasi.

**Kata kunci:** Kualitas layanan, perpustakaan sekolah, LibQual<sup>+TM</sup>, adequacy gap, superiority gap

#### ABSTRACT

Library as a unit of users-oriented nonprofit service is required to provide excellent services that will lead to the satisfaction of the users. That is one of the benchmarks of success in library service. This study aimed to the find out the perceptions and expectations of the students on quality of services of SMK-PP Negeri Kupang library. The study was conducted at SMK-PP Negeri Kupang in March 2016 to May 2016 using descriptive method with quantitative approach.

The population of this study were students of SMK-PP Negeri Kupang. Sampling were done by accidental sampling technique of 62 respondents. Data were collected using questionnaire with statements adopted from LibQual<sup>+TM</sup> that measure gaps between perception and expectation of users to library services on the aspects of access to information, affect of service, personal control, and library as a place. The results showed that the quality of library services of SMK-PP Negeri Kupang has fulfilled the students minimum expectations. This can be seen from an average score of Adequacy Gap (AG) which is positive (0.67). The dimension which mostly fulfilled the students' expectation perception is access to information.

**Keywords:** Service quality, school library, LibQual<sup>+TM</sup>, adequacy gap, superiority gap

#### PENDAHULUAN

Perpustakaan sekolah memiliki peranan penting dalam kegiatan belajar mengajar karena perpustakaan sekolah merupakan sumber ilmu pengetahuan dan informasi bagi lingkungan sekolah. Ketersediaan fasilitas perpustakaan yang memadai dapat mendukung kegiatan pembelajaran melalui penyediaan informasi yang dibutuhkan siswa.

Peningkatan mutu suatu bangsa sangat bergantung pada sumber daya manusia (SDM), terutama pada era globalisasi seperti sekarang di mana informasi memegang peranan penting dalam menyukseskan pembangunan. Peningkatan kualitas pendidikan merupakan suatu proses terintegrasi dalam peningkatan SDM. Oleh karena itu, peningkatan SDM harus dilakukan secara terencana, terarah, intensif, efektif, dan efisien dalam menghadapi persaingan memasuki era globalisasi yang sangat kompetitif.

Sekolah Menengah Kejuruan memiliki peranan penting dalam menyediakan SDM yang unggul, terampil,

dan mampu bersaing dalam bidangnya sesuai tugas pokoknya, yaitu menghasilkan lulusan tingkat menengah yang terampil dan berkualitas. Untuk mendukung proses pembelajaran, keberadaan perpustakaan sekolah sangat diperlukan. Penyelenggaraan perpustakaan sekolah bertujuan memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat di lingkungan sekolah, khususnya guru dan murid. Perpustakaan merupakan tempat atau wahana pendidikan dan sekaligus tempat belajar mandiri guna meningkatkan kualitas peserta didik. Selain itu, perpustakaan berperan sebagai media untuk menunjang kegiatan proses pembelajaran di sekolah. Oleh karena itu, perpustakaan sekolah merupakan bagian integral dari program penyelenggaraan pendidikan tingkat sekolah, dan merupakan salah satu sarana penting dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa (Sulistyo-Basuki 1994).

Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 menyebutkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Tuntutan para pemustaka dengan adanya implementasi perubahan atau reformasi birokrasi pelayanan publik perlu diperhatikan. Dalam rangka menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang, perpustakaan sebagai pusat informasi seyogianya memberikan pelayanan yang maksimal dan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan para pemustaka.

Tuntutan para pemustaka sangat penting untuk direspons oleh perpustakaan sebagai penyedia dan penyelenggara pelayanan publik. Menurut Harjosoedarmo (1996), kepuasan pengguna layanan merupakan kunci bagi penyedia layanan apabila produknya ingin dihargai dan terus digunakan oleh pengguna layanan atau masyarakat. Semua perusahaan, lembaga, badan pemerintah, maupun swasta dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya karena tuntutan masyarakat terus mengalami perubahan.

Sutarno (2006) menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan sekaligus sebagian barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu, seluruh kegiatan perpustakaan diarahkan dan difokuskan kepada penyediaan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pengguna serta dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Sesuai dengan fungsi dan tujuan perpustakaan sekolah, yaitu memberikan pelayanan dengan kualitas prima, perpustakaan harus dapat memenuhi kebutuhan informasi sesuai harapan siswa yang juga mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai kinerja perpustakaan.

Kualitas layanan yang baik adalah layanan yang melebihi harapan pemustaka. Artinya, pengelola perpustakaan harus tanggap terhadap kebutuhan informasi pemustaka. Menurut Soeatminah (1992), pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan: 1) cepat, artinya pemustaka tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh pelayanan, 2) tepat waktu, artinya pemustaka dapat memperoleh yang dibutuhkan tepat pada waktunya, dan 3) benar, artinya pelayanan membantu pemustaka memperoleh sesuatu sesuai dengan kebutuhannya.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu diketahui tanggapan pemustaka terhadap layanan yang diberikan. Tanggapan pemustaka diperlukan untuk mengetahui penilaian pemustaka terhadap kelebihan dan kekurangan pelayanan perpustakaan. Salah satu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual+™. LibQual+™ merupakan pengembangan lebih lanjut dari *service quality* (*servqual*) yang khusus digunakan dalam bidang perpustakaan dan informasi untuk mengukur kualitas layanan (Davis dan Kyrillidou 2009). Dimensi kualitas pelayanan dalam LibQual+™ terdiri atas: 1) kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*); 2) perpustakaan sebagai sebuah tempat, mencakup fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*); 3) petunjuk dan sarana akses agar pengguna dapat melakukan penelusuran sendiri (*personal control*), dan 4) akses informasi (*information access*) (Fatmawati 2011).

Mutu pelayanan dalam dimensi LibQual+™ adalah selisih (*gap*) antara harapan/tingkat kepentingan (*desired*) dan kinerja/persepsi (*perceived*). Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka merupakan mutu/kualitas pelayanan perpustakaan. Mutu pelayanan dianggap baik apabila skor kinerja lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya mutu pelayanan dianggap belum baik apabila skor kinerja lebih rendah dari harapan.

Hernon (2002) menyatakan bahwa pengukuran kualitas mencerminkan mutu sebuah layanan yang diinterpretasikan menurut standar sebagai pencapaian tujuan, pengukuran kinerja sehingga merupakan cara untuk mencapai tujuan layanan perpustakaan. Kualitas

layanan merupakan evaluasi layanan yang berkaitan dengan persepsi pengguna terhadap sebuah layanan. Berdasarkan uraian di atas, suatu pengkajian dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan Pembangunan Pertanian (SMK-PP) Negeri Kupang menurut pemustaka (siswa) dengan metode LibQual+™.

## METODE

Penelitian dilaksanakan dengan metode survei yang bersifat deskriptif, bertempat di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang. Populasi penelitian 281 siswa SMK-PP Negeri Kupang yang diambil secara *accidental sampling* terhadap pemustaka yang berkunjung langsung ke perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang selama kurun waktu Maret-Mei 2016. Sampel yang merupakan responden dalam penelitian ini sebanyak 62 siswa dari berbagai kelas dan program studi.

Responden diminta untuk melakukan penilaian terhadap beberapa pernyataan dengan skala nilai 4–9. Variabel yang digunakan dalam metode LibQual+™ untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah ketersediaan koleksi (*access to information*), sikap petugas dalam melayani (*affect of service*), kemudahan pencarian informasi secara individual (*personal control*), dan perpustakaan sebagai sebuah tempat (*library as place*).

Analisis data dilakukan dengan cara sebagai berikut: 1) menghitung skor total harapan minimum, total skor harapan yang diinginkan (*desired*) dan total skor persepsi (*perceived*) untuk setiap butir pernyataan, 2) menghitung skor rata-rata minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi, dan 3) membandingkan skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan dan persepsi, sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan. Selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menghasilkan *adequacy gap* (AG), dan selisih skor persepsi dengan skor harapan lokal menciptakan *superiority gap* (SG). Data yang telah diolah selanjutnya diinterpretasikan untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Responden yang paling banyak berkunjung ke perpustakaan SMK-PP Kupang adalah siswa kelas XI (43,6%), diikuti kelas X (30,6%) dan kelas XII (25,8%). Jenis kelamin sebagian besar responden adalah perempuan (57,9%) dan sisanya (42,1%) adalah laki-laki. Berdasarkan program studi atau kompetensi keahlian, responden yang paling banyak adalah responden dari program studi Tanaman Pangan dan Hortikultura (40,3%), kemudian program studi Kesehatan Hewan (32,3%) dan program studi Peternakan (27,4%). Intensitas kunjungan pemustaka (siswa) ke perpustakaan berkisar 2–3 kali/minggu (45,1%), kemudian > 3 kali/minggu (33,9%), dan < 2 kali/minggu (21%) (Tabel 1).

### Kualitas Layanan Perpustakaan

#### Akses terhadap Informasi

Dimensi akses terhadap informasi memperoleh nilai AG yang cukup tinggi, yaitu 0,59. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas terhadap ketersediaan koleksi, baik cetak maupun elektronik. Artinya koleksi yang tersedia di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang sudah memenuhi harapan pemustaka ketika mencari sumber informasi. Sutarno (2006) mengemukakan bahwa sekurang-kurangnya 80% koleksi perpustakaan terdiri

Tabel 1. Karakteristik responden (siswa) SMK-PP Negeri Kupang.

Karakteristik	Frekuensi	Persentase (%)
Siswa kelas		
X	19	30,6
XI	27	43,6
XII	16	25,8
Jenis kelamin		
Laki-laki	25	42,1
Perempuan	37	57,9
Program studi/kompetensi keahlian		
Peternakan	17	27,4
Kesehatan hewan	20	32,3
Tanaman pangan dan hortikultura	25	40,3
Intensitas kunjungan		
< 2 kali/minggu	13	21,0
2–3 kali/minggu	28	45,1
> 3 kali/minggu	21	33,9

atas subjek/disiplin ilmu tertentu sesuai dengan kebutuhan instansinya. Hal ini menunjukkan perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang telah memiliki sekurang-kurangnya 80% subjek koleksi yang terkait dengan pertanian, peternakan, kesehatan hewan, tanaman pangan, dan hortikultura.

Tabel 2 menunjukkan bahwa pemustaka berharap lebih pada akses terhadap informasi dengan skor 6,4. Tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 5,95 dan tingkat kinerja layanan yang diberikan memiliki skor 6,5. Jadi, *adequacy gap* memperoleh skor positif yaitu 0,59, yang menandakan perpustakaan cukup memenuhi harapan minimum pengguna atau berada pada zona toleransi. Sementara *superiority gap* mendapat skor positif yaitu 0,15 yang menunjukkan perpustakaan telah memberikan kualitas layanan yang unggul untuk variabel ketersediaan koleksi dan pemustaka puas dengan koleksi yang disediakan.

Rushendi (2010) menyatakan keberhasilan layanan perpustakaan sebagai sumber informasi dapat dilihat dari keberhasilan menyediakan bahan pustaka yang relevan, mutakhir, beragam, lengkap baik yang cetak maupun elektronik, dan yang tidak kalah penting adalah waktu pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kemutakhiran informasi untuk setiap bidang ilmu berbeda-beda. Menurut ketentuan FAO, kemutakhiran informasi dalam bidang pertanian adalah tidak lebih dari 6 bulan sejak diterbitkan untuk informasi dalam jurnal, dan tidak lebih dari 2 tahun untuk informasi dalam buku/monograf (Andriaty 2005).

### Kemampuan dan Sikap Petugas dalam Melayani (*Affect of Service*)

Dimensi *affect of service* meliputi pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Selain itu, petugas selalu siap dan tanggap membantu pemustaka yang kesulitan dan membuka diri untuk membantu dan memberi pelayanan secara tepat dan akurat.

Tabel 3 menunjukkan skor rata-rata indikator variabel *affect of service*. Data pada tabel tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya sikap pustakawan/petugas dalam melayani pemustaka sudah sesuai dengan tingkat layanan minimal, yaitu 5,54 serta tingkat kinerja layanan yang diberikan dengan skor 6,13. Skor AG bernilai positif yaitu 0,28 yang menandakan perpustakaan cukup memenuhi harapan minimum pengguna atau berada pada zona toleransi, sedangkan SG mendapatkan skor negatif yaitu -0,3 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada dalam batas toleransi, di mana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat layanan sesungguhnya yang pemustaka harapkan.

Rahayuningsih (2007) menjelaskan bahwa karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas salah satunya dapat dilihat dari SDM/petugas yang ada di bagian layanan. Dimensi ini lebih menekankan kepada sisi petugas perpustakaan. Jika kita kembali melihat nilai skor kesenjangan pada Tabel 3, terlihat bahwa pemustaka belum puas dengan kemampuan, sikap, dan mentalitas

Tabel 2. Penilaian responden (siswa) terhadap dimensi akses informasi pada SMK-PP Negeri Kupang, 2016.

Pernyataan	Minimum	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>	AG	SG
Kelengkapan buku pelajaran	6,02	6,89	6,66	0,64	-0,23
Kelengkapan koleksi terbitan berkala	5,92	7,29	7,08	1,16	-0,21
Kelengkapan koleksi referensi	5,48	5,61	6,11	0,63	0,5
Tersedia koleksi fiksi	6,15	6,94	7,02	0,87	0,008
Tersedia koleksi BSE/ <i>ebook</i>	5,84	6,58	6,68	0,84	0,1
Koleksi relevan	6,29	6,42	6,53	0,24	0,11
Kemutakhiran koleksi	5,61	5,74	5,98	0,37	0,24
Keberagaman koleksi	5,69	6,31	6,32	0,63	0,01
Bahan pustaka/sumber informasi memenuhi kebutuhan	6,85	6,39	6,95	0,1	0,56
Jam layanan memenuhi kebutuhan	5,71	5,84	6,13	0,42	0,29
Rata-rata	5,95	6,4	6,5	0,59	0,15

AG = *Adequacy gap*, SG = *Superiority gap*

Tabel 3. Penilaian responden terhadap dimensi *affect of service* pada perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, 2016.

Pernyataan	Minimum	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>	AG	SG
Petugas ramah	5,81	6,53	6,56	0,75	0,03
Penampilan rapi dan sopan	5,63	6,21	5,71	0,08	-0,5
Membantu dalam mencari informasi	5,87	6,34	5,89	0,02	-0,5
Cepat dan tepat dalam melayani	5,69	5,52	5,92	0,23	0,4
Memiliki pemahaman dan wawasan mengenai perpustakaan	4,68	6,05	4,98	0,3	-1,1
Rata-rata	5,54	6,13	5,81	0,28	-0,3

AG = *Adequacy gap*, SG = *Superiority gap*

petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan kemampuan dan sikap petugas/pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

#### **Kemudahan Pemustaka Mencari Informasi (*Personal Control*)**

Dimensi *personal control* bertambah dengan sarana dan kemudahan pemustaka dalam mengakses informasi tanpa bantuan pustakawan/petugas perpustakaan. Harapan ideal responden terhadap dimensi *personal control* memiliki skor 5,54. Tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan mempunyai skor lebih kecil, yaitu 4,95 dan kinerja yang dirasakan oleh pemustaka mendapat skor 5,56 (Tabel 4). *Adequacy gap* dan *superiority gap* menghasilkan skor positif, masing-masing 0,61 dan 0,02. Nilai ini menunjukkan bahwa perpustakaan telah memenuhi harapan minimal pemustaka dan pemustaka cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Responden menilai baik terhadap peralatan teknologi informasi yang tersedia di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, termasuk sarana temu kembali (OPAC) yang dapat digunakan oleh pemustaka dalam memanfaatkan layanan dan mencari koleksi perpustakaan.

Perpustakaan dianggap sebagai tempat yang mempunyai fasilitas fisik yang baik sebagai tempat belajar yang nyaman, ruangan perpustakaan yang tenang, desain ruangan yang menarik sebagai tempat diskusi dan tempat yang nyaman bagi pemustaka dalam berkunjung, dan tersedia sarana penelusuran dengan peralatan komputer yang canggih (Fatmawati 2013).

Dalam proses penelusuran, kecepatan akses perlu diperhitungkan karena proses pencarian informasi hanyalah tahap awal dari upaya pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Makin cepat akses ke informasi, makin cepat pula pemustaka memperoleh informasi yang dicari (Kusmayadi dan Andriaty 2006).

#### **Perpustakaan sebagai Tempat (*Library as Place*)**

Dimensi *library as place* adalah dimensi yang mencakup fasilitas dan suasana ruang perpustakaan. Dalam kuesioner, dimensi ini meliputi enam pernyataan, yaitu desain perpustakaan menarik untuk dikunjungi, ruangan luas, bersih dan rapi, nyaman digunakan, memiliki berbagai fasilitas, ada rak penitipan barang, dan memiliki berbagai ruang.

Tabel 5 menunjukkan nilai rata-rata tertinggi untuk dimensi *library as place* adalah pada layanan yang dirasakan (*perceived*) sebesar 5,59. Rata-rata harapan minimum sebesar 4,43, dan nilai rata-rata harapan ideal adalah 5,61. Nilai rata-rata harapan ideal berada di antara nilai harapan minimum dan nilai persepsi. Dari data tersebut terlihat bahwa pada dimensi *library as place*, perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang sudah memenuhi harapan minimum pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari nilai AG yang positif, (1,18) dan nilai SG yang positif pula (0,1), artinya fasilitas dan ruang per-pustakaan SMK-PP Negeri Kupang telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka. Pemustaka cukup puas terhadap dimensi perpustakaan sebagai tempat yang tenang dan nyaman untuk belajar.

Tabel 4. Penilaian responden terhadap dimensi *personal control* pada perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, 2016.

Pernyataan	Minimum	Desired	Perceived	AG	SG
Adanya OPAC/katalog kartu	5,74	5,94	5,45	-0,29	-0,49
Adanya sarana pemberitahuan mengenai perpustakaan	5,32	5,29	6,21	0,89	0,92
Adanya komputer untuk mencari informasi	5,61	5,81	5,74	0,13	-0,07
Adanya petunjuk-petunjuk dalam penggunaan koleksi	3,55	5,34	4,98	1,43	-0,36
Susunan/klasifikasi dalam menemukan informasi	4,53	5,31	5,42	0,89	0,11
Rata-rata	4,95	5,54	5,56	0,61	0,02

AG = Adequacy gap, SG = Superiority gap

Tabel 5. Penilaian responden terhadap dimensi *library as place* pada perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, 2016.

Pernyataan	Minimum	Desired	Perceived	AG	SG
Desain perpustakaan menarik untuk dikunjungi	3,77	6,11	5,71	1,94	-0,4
Ruangan luas, bersih dan rapi	3,85	5,48	4,97	1,22	-0,5
Nyaman digunakan	5,61	5,81	5,74	0,13	-0,5
Memiliki berbagai fasilitas	3,55	5,34	4,98	1,43	0,11
Adanya rak penitipan barang	4,53	5,31	5,42	0,89	0,76
Memiliki berbagai ruang	5,26	5,63	6,74	1,48	1,11
Rata-rata	4,43	5,61	5,59	1,18	0,1

AG = Adequacy gap, SG = Superiority gap

Dimensi *library as place* berkaitan erat dengan salah satu indikator kualitas yang diungkapkan oleh Parasuraman *et al.* dalam Tjiptono (2000), yaitu bukti fisik (*tangible*). Pelayanan yang terbaik pertama-tama dapat dilihat dari penampilan fisik yang *impressive*, baik berupa fasilitas layanan maupun petugas yang melayani pemustaka.

### Kualitas Layanan Secara Umum

Berdasarkan analisis terhadap empat dimensi dalam menilai kualitas layanan perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, yang meliputi akses terhadap informasi (*access to information*), sikap pustakawan/petugas dalam melayani (*affect of service*), kemudahan pencarian secara individu (*personal control*), dan perpustakaan sebagai tempat (*library as place*), dapat diketahui bahwa dimensi akses terhadap informasi memperoleh nilai tertinggi (Tabel 6). Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang telah memberikan layanan

yang prima dan unggul dalam hal kelengkapan buku pelajaran, koleksi terbitan berkala, koleksi referensi, koleksi fiksi, koleksi buku sekolah elektronik, relevansi dan kemutakhiran informasi, koleksi yang beragam, dan jam layanan yang sesuai dengan harapan pemustaka.

Tabel 6 juga menyajikan penilaian responden terhadap seluruh butir pernyataan atau empat kualitas layanan. Nilai rata-rata untuk persepsi responden sebesar 5,93, dan nilai rata-rata harapan minimum sebesar 5,27. Nilai AG untuk kualitas layanan perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang sebesar 0,67. Hal ini menunjukkan pemustaka cukup puas terhadap kualitas layanan yang disediakan perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang. Sementara nilai SG sebesar -0,01. Pemustaka menilai kualitas layanan yang disediakan perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang berada dalam batas toleransi, artinya kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.

Tabel 6. Penilaian responden terhadap kualitas layanan perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang, 2016.

Dimensi	Minimum	<i>Desired</i>	<i>Perceived</i>	AG	SG
Akses terhadap informasi	5,95	6,40	6,50	0,59	0,15
Kemampuan dan sikap petugas dalam melayani	5,53	6,13	5,81	0,28	-0,3
Kemudahan pengguna mencari informasi secara individual	4,95	5,53	5,56	0,61	0,02
Perpustakaan sebagai sebuah tempat	4,64	5,76	5,86	1,22	0,1
Nilai rata-rata	5,27	5,96	5,93	0,67	-0,01

AG = *Adequacy gap*, SG = *Superiority gap*

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kualitas layanan perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang secara umum telah memenuhi harapan minimum pemustaka dalam mendukung tugas pokok dan fungsi lembaga dalam menyediakan sumber informasi, menambah wawasan dan pengetahuan, serta mendukung pemustaka dalam menyelesaikan tugas. Penilaian pemustaka terhadap layanan perpustakaan secara umum tergolong baik. Nilai rata-rata *adequacy gap* (AG) positif untuk setiap dimensi kualitas layanan, yaitu *access to information*, *affect of service*, *personal control* dan *library as place*. Penilaian pemustaka paling tinggi diberikan kepada dimensi *access to information* yang menilai bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan sudah cukup memenuhi kebutuhan pemustaka, khususnya koleksi tercetak dan koleksi elektronik (*ebook/e-journal*). Nilai GA tertinggi juga diperoleh untuk dimensi *library as place* yang berarti perpustakaan menarik untuk dikunjungi, ruangan luas, bersih dan rapi, nyaman digunakan, dan ada rak penitipan barang. Nilai terendah diperoleh dimensi *affect of service* di mana pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterima.

### Saran

Kepuasan pemustaka merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan suatu layanan perpustakaan. Peningkatan kualitas layanan di perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang yang berorientasi kepada pemustaka perlu ditingkatkan secara berkelanjutan. Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna dengan meningkatkan kemampuan dan sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan

yang prima. Upaya yang dapat dilakukan adalah mengikutsertakan pustakawan/pengelola perpustakaan dalam pendidikan dan pelatihan guna meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan sikap dalam pelayanan perpustakaan. Perlu pula meningkatkan fasilitas atau sarana prasarana dengan merujuk pada standar perpustakaan sekolah (Standar Nasional Perpustakaan).

## DAFTAR PUSTAKA

- Andriaty, E. 2005. Pemanfaatan jurnal elektronis dan kemutakhiran informasi yang disitir dalam publikasi primer. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 14(2): 25–31.
- Davis, M. dan M. Kyrillidou. 2009. *LibQUAL<sup>+</sup>TM Procedures Manual*. Washington DC: Association of Research Libraries. <http://www.libqual.org/documents/LibQual/publications/ProceduresManual.pdf>. [12 April 2016].
- Fatmawati, E. 2011. Kajian teoritis mengenai metode LibQual<sup>+</sup>TM untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan. *Libraria* 1(1): 45-80.
- Fatmawati, E. 2013. Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual<sup>+</sup>TM. Jakarta: Sagung Seto.
- Hardjosoedarmo, S. 1996. *Dasar-dasar Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hernon, P. 2002. Quality: New directions in the research. *The Journal of Academic Librarianship* 28(4): 224–231.
- Kusmayadi, E. dan E. Andriaty. 2006. Kajian *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dalam pelayanan perpustakaan dan penyebaran teknologi pertanian. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 15(2): 51–58.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. 2007. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rushendi. 2010. Persepsi peneliti Balai Penelitian Tanaman Obat dan Aromatik terhadap jurnal elektronik. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 19(2): 58–65.

Sulistyo-Basuki. 1994. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sutarno NS. 2006. Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Sagung Seto.

Soeatminah.1992. Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan. Yogyakarta: Kanisius.

Tjiptono, F. 2000. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: Andi offset.