

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN PPNS DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL

Renanda Nia Rachmadita^{1*}, Wibowo Arninputranto²

Program Studi Teknik Desain Manufaktur, Jurusan Teknik Permesinan Kapal
Program Studi Teknik Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Jurusan Teknik Permesinan Kapal
Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya
*Email : renanda_nia@yahoo.com

ABSTRAK

Pada bidang jasa, seperti halnya pada perpustakaan, penekanan lebih diutamakan pada kualitas proses, karena pelanggan biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Saat ini peranan Perpustakaan PPNS dirasakan dan dimanfaatkan belum optimal. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kesenjangan antara harapan dengan persepsi pengguna perpustakaan PPNS serta mengidentifikasi atribut - atribut kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan PPNS. Hal ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner kepada pengguna perpustakaan PPNS sebanyak 150 orang responden yang meliputi mahasiswa dan dosen PPNS dengan teknik pengambilan sampel yaitu *accidental sampling*. Kuesioner tersebut disusun berdasarkan dimensi - dimensi SERVQUAL yaitu *Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Reliability*. Hasil analisis menggunakan metode Servqual dalam penelitian ini menunjukkan secara umum keseluruhan item pertanyaan memiliki nilai gap yang negatif. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan PPNS masih berada dibawah harapan responden. Nilai gap yang paling besar adalah -1,95 pada item P10 (Perpustakaan PPNS menyediakan katalog *online* yang memadai). Sementara itu, nilai gap paling kecil adalah -0,9 yaitu pada item P8 (Perpustakaan PPNS melakukan pengelompokan buku sesuai dengan bidang keilmuan untuk pengguna).

Kata kunci: Servqual, Harapan dan Persepsi, Tingkat Kepuasan, Perpustakaan

PENDAHULUAN

Perpustakaan bagi perguruan tinggi merupakan suatu bagian yang sangat penting, ini sesuai dengan pernyataan pada Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 pada pasal 1 yang menyatakan “Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan”. Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya (PPNS) memiliki sarana perpustakaan sebagai salah satu sarana bagi civitas akademik untuk menggali informasi secara luas dan baru seiring perkembangan jaman dan dunia pendidikan. Saat ini peranan Perpustakaan PPNS dirasakan dan dimanfaatkan belum optimal, adanya gejala ketidakpuasan civitas akademik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan PPNS belum dapat memenuhi harapan dan persepsi civitas akademik dari sebuah perpustakaan umumnya.

Pada bidang jasa lebih menekankan pada kualitas proses, karena pelanggan biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Jika harapan pelanggan ini sesuai dengan apa yang dialami dan dirasakannya, bahkan mungkin apa yang dialami dan dirasakan melebihi harapannya sudah dapat dipastikan

pelanggan tersebut akan merasa puas. Bila yang dialami dan dirasakan pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, sudah dapat dipastikan pelanggan tidak merasa puas (Yamit, 2013). Baik atau tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, karena bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan (Soeatminah, 1992). Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau pelanggan mempunyai harapan yang terlalu tinggi walaupun dengan suatu pelayanan yang baik (Yamit, 2013).

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini mencoba mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna perpustakaan PPNS terhadap pelayanan perpustakaan PPNS melalui identifikasi kesenjangan (*gap*) yang terjadi antara harapan dan persepsi pengguna perpustakaan PPNS berdasarkan metode SERVQUAL.

METODE PENELITIAN

1. Pengambilan sampel pada penelitian ini meliputi Mahasiswa dan Dosen PPNS. Mahasiswa yang terpilih sebagai responden adalah mahasiswa yang saat itu mengunjungi perpustakaan. Hal ini dikarenakan mahasiswa tersebut melakukan transaksi di Perpustakaan sehingga dapat menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan terhadap pengunjung. Sementara itu, responden dari pihak Dosen adalah para dosen PPNS yang pernah melakukan transaksi di Perpustakaan PPNS dalam rangka menunjang kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
2. Dalam penelitian ini atribut-atribut yang akan diteliti mengacu pada dimensi-dimensi yang sering digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (*SERVQUAL*) seperti yang disampaikan Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Yamit (2013), yaitu : Bukti langsung (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati.

Penentuan Atribut

Adapun item-item pertanyaan pada kuesioner dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini :

Tabel 1. Atribut Kepuasan Pengguna Perpustakaan

<i>Tangible</i>	
P1	Perpustakaan PPNS memiliki perlengkapan dan peralatan yang memadai.
P2	Perpustakaan PPNS menyediakan peralatan yang <i>up to date</i> . Contoh: Komputer dan multimedia, aplikasi pengecekan pinjaman.
P3	Perpustakaan PPNS menyediakan lingkungan Perpustakaan yang kondusif.
P4	Perpustakaan PPNS memberikan kesan yang baik berkaitan dengan layanan. Contoh: Memberitahu waktu jatuh tempo dan buku-buku terbaru pada pengguna.
<i>Reliability</i>	
P5	Perpustakaan PPNS memiliki koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna.
P6	Perpustakaan PPNS memiliki catatan peminjaman yang akurat.

P7	Perpustakaan PPNS memberikan informasi kepada pengguna secara tepat saat layanan diberikan.
P8	Perpustakaan PPNS melakukan pengelompokan buku sesuai dengan bidang keilmuan untuk pengguna.
P9	Perpustakaan PPNS memiliki papan petunjuk yang bermanfaat bagi pengguna.
<i>Responsiveness</i>	
P10	Perpustakaan PPNS menyediakan katalog online yang memadai.
P11	Perpustakaan PPNS menata koleksi buku di rak-rak sesuai urutan tertentu sehingga mudah untuk ditemukan.
P12	Perpustakaan PPNS memberikan layanan yang cepat kepada pengguna.
P13	Perpustakaan PPNS memberikan pelayanan pertama secara tepat.
<i>Assurance</i>	
P14	Perpustakaan PPNS memiliki jam operasional yang sesuai dengan keinginan pengguna.
P15	Perpustakaan PPNS memiliki Pustakawan yang terbuka dan sopan terhadap pengguna.
P16	Perpustakaan PPNS memiliki Pustakawan yang tidak sibuk sendiri saat menanggapi permintaan pengguna.
P17	Perpustakaan PPNS memiliki Pustakawan yang berpengetahuan luas untuk menjawab pertanyaan dari pengguna.
<i>Empathy</i>	
P18	Perpustakaan PPNS memberikan layanan seperti yang dijanjikan. Contoh : Memberitahu pengguna saat buku yang diinginkan telah tersedia.
P19	Perpustakaan PPNS dapat memahami apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna.
P20	Perpustakaan PPNS memiliki Pustakawan yang selalu ingin membantu pengguna.
P21	Perpustakaan PPNS memiliki Pustakawan yang tulus dalam membantu dan memecahkan permasalahan yang dialami pengguna selama berada di Perpustakaan PPNS.
P22	Perpustakaan PPNS memiliki Pustakawan yang memberikan perhatian khusus kepada pengguna.

Analisis Data

Sebelum menghitung *score servqual*, maka terlebih dahulu menghitung rata - rata *score* dari tiap atribut dari harapan dan persepsi. Nilai *servqual* merupakan selisih antara nilai persepsi dengan nilai harapan. *Servqual score* negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya *gap* kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan *servqual score* positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Uji instrumen ini diperlukan sebagai upaya memaksimalkan kualitas alat ukur (kuesioner) agar kecenderungan keliru dapat diminimalkan (Somantri dan Muhidin, 2006). Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur, uji validitas instrumen dilakukan untuk menguji validitas (ketepatan) tiap butir/item pertanyaan (Somantri dan Muhidin, 2006). Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama (homogen) diperoleh hasil yang relatif sama yang artinya bahwa tetap adanya toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran (Somantri dan Muhidin, 2006).

Dengan menggunakan software SPSS 20.0 maka hasil pengujian validitas kuesioner bagian Persepsi dan Harapan responden dapat dilihat pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas Kuesioner

Item	Nilai r_{hitung}		Nilai r_{tabel}	Kesimpulan
	Persepsi	Harapan		
P1	0,560	0,764	0,16	Valid
P2	0,558	0,805	0,16	Valid
P3	0,564	0,815	0,16	Valid
P4	0,604	0,794	0,16	Valid
P5	0,688	0,742	0,16	Valid
P6	0,710	0,785	0,16	Valid
P7	0,738	0,812	0,16	Valid
P8	0,509	0,785	0,16	Valid
P9	0,698	0,824	0,16	Valid
P10	0,691	0,746	0,16	Valid
P11	0,547	0,789	0,16	Valid
P12	0,679	0,834	0,16	Valid
P13	0,731	0,827	0,16	Valid
P14	0,641	0,850	0,16	Valid
P15	0,646	0,818	0,16	Valid
P16	0,723	0,775	0,16	Valid
P17	0,709	0,850	0,16	Valid
P18	0,741	0,830	0,16	Valid
P19	0,745	0,850	0,16	Valid
P20	0,804	0,809	0,16	Valid
P21	0,785	0,803	0,16	Valid
P22	0,816	0,834	0,16	Valid

Berdasarkan nilai r_{table} pada $n = 150$ ($df = 148$) dan $\alpha = 0,05$ diperoleh angka 0,16 dan jika dibandingkan dengan nilai r_{hitung} untuk tiap pertanyaan pada kuesioner bagian persepsi dan bagian harapan maka didapat nilai $r_{hitung} >$ nilai r_{tabel} , sehingga setiap item pertanyaan tersebut dinyatakan valid (Somantri dan Muhidin, 2006).

Dengan menggunakan software SPSS 20.0 maka hasil pengujian reliabilitas kuesioner persepsi dan harapan dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Hasil Pengujian Reliabilitas Kuesioner

	Persepsi	Harapan
N item	22	22
Nilai Alpha Cronbach's	0,944	0,974
nilai r_{table}	0,16	0,16
Kesimpulan	Reliabel	Reliabel

Berdasarkan nilai r_{table} pada $n = 150$ ($df = 148$) dan $\alpha = 0,05$ diperoleh angka 0,16 dan jika dibandingkan dengan nilai Alpha Cronbach's maka diperoleh bahwa nilai Alpha Cronbach's $>$ nilai r_{tabel} , sehingga kuesioner dinyatakan reliabel.

Analisis Tingkat Kepuasan

Demikian pula pada perpustakaan PPNS, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan PPNS maka dapat dilihat ada tidaknya kesenjangan/gap antara layanan yang diterima (persepsi) dengan layanan yang diharapkan (ekspektasi) oleh pengguna perpustakaan PPNS. Semakin besar nilai gap antara persepsi dengan harapan, maka semakin rendah tingkat kepuasan akan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna perpustakaan PPNS. Sebaliknya, semakin kecil nilai gap antara persepsi dengan harapan semakin baik tingkat kepuasan akan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna perpustakaan PPNS.

Selengkapnya, dalam Tabel 4 berikut ini disajikan nilai kesenjangan / gap antara persepsi dengan harapan responden pada tiap item pelayanan perpustakaan PPNS.

Tabel 4 Nilai Gap Antara Persepsi Dengan Harapan Pada Tiap Item Pelayanan Perpustakaan PPNS

Dimensi	Item	Persepsi (X)	Harapan (Y)	Gap	Gap Tiap Dimensi
<i>Tangible</i>	P1	2,83	4,48	-1,65	-1,46
	P2	2,58	4,43	-1,85	
	P3	3,32	4,46	-1,14	
	P4	3,25	4,43	-1,19	
<i>Reliability</i>	P5	2,93	4,51	-1,58	-1,22
	P6	3,52	4,50	-0,98	
	P7	3,23	4,43	-1,20	
	P8	3,66	4,56	-0,90	

	P9	2,95	4,39	-1,45	
<i>Responsiveness</i>	P10	2,51	4,46	-1,95	-1,29
	P11	3,50	4,53	-1,03	
	P12	3,37	4,41	-1,03	
	P13	3,25	4,41	-1,16	
<i>Assurance</i>	P14	2,99	4,45	-1,47	-1,19
	P15	3,56	4,47	-0,91	
	P16	3,22	4,44	-1,22	
	P17	3,27	4,42	-1,15	
<i>Empathy</i>	P18	2,99	4,43	-1,45	-1,29
	P19	3,07	4,43	-1,36	
	P20	3,19	4,37	-1,17	
	P21	3,27	4,45	-1,18	
	P22	3,13	4,43	-1,29	

Berdasarkan Tabel 4 diatas, terlihat secara umum bahwa keseluruhan item pertanyaan memiliki nilai gap yang negatif. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan PPNS masih berada dibawah harapan responden. Nilai gap yang paling besar adalah -1,95 pada item P10 (Perpustakaan PPNS menyediakan katalog *online* yang memadai). Sementara itu, nilai gap paling kecil adalah -0,9 yaitu pada item P8 (Perpustakaan PPNS melakukan pengelompokan buku sesuai dengan bidang keilmuan untuk pengguna). Dari 22 item pertanyaan, diperoleh 3 (tiga) item yang memiliki gap kurang dari -1 yaitu P6 (Perpustakaan PPNS memiliki catatan peminjaman yang akurat), P8 (Perpustakaan PPNS melakukan pengelompokan buku sesuai dengan bidang keilmuan untuk pengguna) dan P15 (Perpustakaan PPNS memiliki Pustakawan yang terbuka dan sopan terhadap pengguna).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Tingkat kepuasan pengguna Perpustakaan PPNS secara umum masih belum memenuhi harapan. Hal ini terlihat dari analisis gap dimana tiap item/atribut pertanyaan maupun tiap dimensi (RATER) masih bernilai negatif. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan PPNS masih berada dibawah harapan responden.
2. Nilai gap yang paling besar adalah -1,95 pada item P10 (Perpustakaan PPNS menyediakan katalog *online* yang memadai).

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan antara lain :

1. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah identifikasi faktor-faktor apa sajakah yang menyebabkan pengguna perpustakaan PPNS menyukai atau loyal sehingga lebih sering memanfaatkan fasilitas dan pelayanan yang diberikan pihak manajemen Perpustakaan PPNS

2. Dari hasil analisis gap terlihat bahwa atribut P10 (Perpustakaan PPNS menyediakan katalog *online* yang memadai) merupakan atribut yang memiliki nilai gap yang terbesar, sehingga pihak manajemen perpustakaan PPNS perlu meningkatkan fasilitas perpustakaan PPNS secara *online*. Hal ini dikarenakan pada era globalisasi saat ini sangat menitikberatkan pada otomatisasi teknologi sehingga lebih memudahkan masyarakat dalam beraktivitas sehari-hari. Hal ini tidak menutup kemungkinan bagi pengguna Perpustakaan PPNS dalam menggunakan fasilitas Perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Somantri, A., & Muhidin, S. (2006). *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan
- Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.