

PERANCANGAN SISTEM ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAPERPUSTAKAAN BERDASARKAN METODE SERVQUAL

Wibowo Arninputranto¹, Renanda Nia Rachmadita²

Politeknik Perkapalan Negeri Surabaya

wibowo_ppns@yahoo.com, renanda_nia@yahoo.com

ABSTRAK

Perpustakaan bagi perguruan tinggi merupakan suatu bagian yang sangat penting, perpustakaan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan civitas akademik. Kepuasan pengguna perpustakaan sangat tergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Persepsi layanan pengguna perpustakaan merupakan gambaran terhadap layanan yang diterima oleh pengguna perpustakaan. Dengan menggunakan metode *Service Quality*, persepsi dan harapan pengguna perpustakaan akan dinilai, melalui lima dimensi *ServQual*, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil dari penelitian ini adalah sistem yang dapat melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, berdasarkan perhitungan dan pengolahan data berdasarkan metode *ServQual*. Dengan demikian sistem ini dapat membantu untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna perpustakaan dengan lebih efektif dan efisien berdasarkan metode *ServQual*, sehingga bisa meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci : Kepuasan pengguna, Perpustakaan, Sistem, *ServQual*, Kualitas layanan

1. 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". Dan kemudian ditegaskan pula pada pasal 2 yang menyatakan "Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat". Dengan demikian, perpustakaan di setiap Perguruan Tinggi harus memiliki kualitas pelayanan yang baik sesuai kebutuhan civitas akademik dalam Perguruan Tinggi yang bersangkutan. Sutarno dalam Utami (2009) menyatakan perpustakaan adalah 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 (Utami, 2009). Hal ini didukung pula oleh M. Sabirin Nasution yang menyatakan bahwa perpustakaan adalah pelayanan, dan bahan

pustaka harus sewaktu-waktu tersedia bagi yang memerlukannya (Nasution, 1990).

Kualitas telah menjadi harapan dan impian bagi semua orang baik pelanggan maupun produsen, dimana setiap orang menilai kualitas sangat tergantung pada konteksnya. Pada bidang jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena pelanggan biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut. Oleh sebab itu, bagian paling rumit dari pelayanan adalah kualitas, yang sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan. Harapan pelanggan dapat bervariasi dari pelanggan yang satu dengan pelanggan lain, walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Kualitas mungkin dapat dilihat sebagai suatu kelemahan kalau pelanggan mempunyai harapan yang terlalu tinggi walaupun dengan suatu pelayanan yang baik (Yamit, 2013).

Semua usaha yang dilakukan haruslah diarahkan untuk menciptakan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. 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).

Termasuk di dalamnya perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya. Baik atau tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, karena bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan (Soeatminah, 1992).

Pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan akan dilakukan dengan cara mengukur kualitas layanan menggunakan metode Service Quality (ServQual), melalui lima dimensinya yang sering dikenal dengan singkatan RATER, yaitu : *Res-ponsiveness, Assurance, Tangible, Empathy* dan *Reliability*(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Berdasarkan hal tersebut, maka rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimanarancanganebuah sistem analisis kepuasan pengguna perpustakaan yang akan membantu mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan melalui identifikasi kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pengguna perpustakaan berdasarkan metode ServQual.

2. METODE

Penelitian perancangan sistem analisis kepuasan pengguna perpustakaan ini berdasarkan metode perhitungan *Service Quality* (ServQual), dimana dalam perhitungan ini yang akan dinilai adalah kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi. Metode perhitungan ServQual dipilih karena metode ini dapat mengukur kualitas jasa dan dapat memberikan nilai selisih antara harapan dan persepsi pengguna jasa, sehingga dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa.

Sedangkan perancangan sistem analisis kepuasan pengguna perpustakaan akan dirancang menggunakan perancangan basis data relasional untuk penyimpanan dan pengolahan datanya. Perancangan dilakukan dengan terlebih dahulu membuat rancangan *Data Flow Diagram*-nya terlebih dahulu, sehingga akan terbentuk basis data relasional yang benar.

Untuk membuat sistem analisis kepuasan pengguna perpustakaan, diperlukan data untuk melakukan simulasi. Berikut ini adalah langkah pengambilan dan perhitungan menggunakan ServQual :

a. Pengumpulan data, pada langkah ini peneliti melakukan pengumpulan data dari pengguna perpustakaan. Cara pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui penyebaran angket kepada pengguna perpustakaan.

b. Untuk mendapatkan jumlah sampel yang mewakili jumlah populasi pengguna perpustakaan, maka digunakan penghitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Slovin(Dionco-Adetayo, 2011)berikut ini :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots \dots \dots (1)$$

Dimana : n = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Populasi
 e = Batas Toleransi Kesalahan

c. Hasil angket yang telah terisi lengkap, dari responden (sebanyak sampel dalam perhitungan rumus Slovin), akan dianalisa dan dihitung skor ServQual untuk tiap pasang pertanyaan menggunakan rumus (Tjiptono, 2008) berikut ini :

$$Skor.ServQual = Persepsi - Harapan..(2)$$

Dengan ketentuan :

1. Persepsi > Harapan, kualitas jasa ideal
2. Persepsi = Harapan, kualitas jasa baik
3. Persepsi < Harapan, kualitas jasa buruk

Skor gap kualitas jasa untuk tiap level dapat dihitung secara rinci berdasarkan :

1. *Item-by-item analysis*, mencari selisih antara persepsi dan harapan untuk setiap item pertanyaan.
2. *Dimension-by-dimension analysis*, mencari nilai selisih antara rata-rata persepsi dengan rata-rata harapan untuk tiap dimensi ServQual.
3. *Calculation of single-size service quality / gap*, mencari nilai selisih antara rata-rata persepsi dengan rata-rata harapan untuk seluruh pertanyaan.
4. Menganalisa kualitas jasa pelayanan menggunakan rumus (Besterfield, 2011) berikut ini :

$$Kualitas (Q) = \frac{Persepsi (P)}{Harapan (H)} \dots \dots (3)$$

Jika $Q \geq 1$, maka kualitas layanan dikatakan baik.

- d. Untuk mendapatkan hasil pengukuran kualitas layanan, maka dilakukan langkah berikut ini untuk menjalankan metode ServQual :
1. Pengambilan bobot Tingkat Persepsi dan Tingkat Harapan terhadap tiap kriteria
 2. Menghitung bobot persepsi layanan jasa
 3. Menghitung bobot harapan layanan jasa
 4. Menghitung Gap (tingkat kesenjangan) antara bobot persepsi dan bobot harapan
 5. Menentukan hasil nilai kedalam kuadran
- Langkah berikutnya setelah mendapatkan data dan simulasi perhitungan adalah pemodelan



Gambar 1. Konteks Diagram

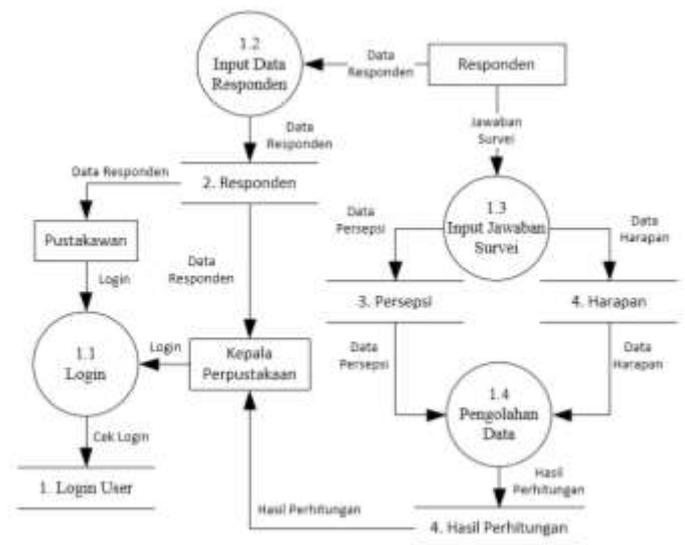
Tiga entitas dalam sistem antara lain Responden, Pustakawan dan Kepala Perpustakaan. Tiap entitas mempunyai peran masing-masing, sesuai aliran data pada gambar konteks diagram. Proses perancangan berikutnya adalah pembuatan *Data Flow Diagram* (DFD). DFD digunakan untuk menjabarkan aliran data pada konteks diagram. Gambar 2 menunjukkan DFD Sistem Analisis Kepuasan Pengguna Perpustakaan.

sistem menggunakan pemodelan Konteks Diagram, *Data Flow Diagram* (DFD) dan *Entity Relationship Diagram* untuk sistem analisis kepuasan pengguna perpustakaan berdasarkan metode ServQual.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan sampel data dan perhitungan Serv-Qual, maka perancangan sistem analisis kepuasan pengguna perpustakaan ini dapat dirancang dengan langkah-langkah berikut :

Pada Gambar 1 berikut ini, memperlihatkan gambar konteks diagram dan elemen penting dalam sistem (entitas, proses dan aliran data).



Gambar 2. Data Flow Diagram Level 1

Pada Gambar 2, **Proses 1.1 Login**, digunakan sebagai pintu masuk untuk pustakawan dan kepala perpustakaan untuk dapat mengakses data kepuasan pengguna perpustakaan. **Proses 1.2 Input Data Responden** digunakan untuk proses memasukkan data responden ke sistem, sehingga dapat menghasilkan statistik data responden. **Proses 1.3 Input Jawaban Survei** digunakan untuk menerima inputan jawaban berupa persepsi dan harapan dari responden pengguna perpustakaan. **Proses 1.4 Pengolahan Data** berfungsi untuk mengolah data persepsi dan harapan dengan menggunakan perhitungan ServQual.

Utami, A. F. (2009). *Layanan Perpustakaan Desa : Studi Kasus Desa Tugu Selatan, Cisarua, Bogor*. Jakarta: Universitas Indonesia.

Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Wibowo Arninputranto, dkk Perancangan Sistem Analisis Kepuasan Pengguna perpustakaan Berdasarkan Metode Servqual