

# **Evaluasi kualitas layanan menggunakan metode Libqual+<sup>TM</sup> pada Amikom Resource Centre Universitas Amikom Yogyakarta**

**Dwiyantoro**

PT Chevron Pacific Indonesia, BP- Team e-Procurement System

*e-mail: Dwiyantoro66@gmail.com*

## **ABSTRACT**

*This study focuses on evaluating the quality of Amikom resource center services in Yogyakarta. For discussions about the evaluation of the quality of services themselves are often done by academics. However, for evaluating the quality of services using the Libqual method on the Amikom resource center has never been done. In this study the method used is descriptive quantitative, with data collection using questionnaires and observations, the sample in this study is 79 respondents. The results of this study are based on the calculation of service quality using the libqual method, it is found that the greatest AG gap value is in the Service of affect dimension, which is 0.56 and for the largest SG gap value is on the same dimension, that is Service Of Affect with a value of 0.92 it shows that the ability and attitude of librarians in serving is greater than the reality received so far, and the overall value of the dimensions of the Adequacy Gap (AG) is positive that is 1.05, it shows that the services provided by Amikom Resousce Center have exceeded the minimum expectations of visitors. while the total value of Superiority Gap (SG) is positive, which is 1.71, it shows that the services provided have exceeded the ideal expectations of the visitors, so the visitors are "very satisfied" with the services they receive.*

**Keyword :** *Quality of services; Libqual method; Amikom resource centre*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan amikom resource center Yogyakarta. Untuk pembahasan mengenai evaluasi kualitas layanan sendiri sudah sering dilakukan oleh kalangan akademisi. Akan tetapi untuk evaluasi kualitas layanan menggunakan metode Libqual pada amikom resource center belum pernah dilakukan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi, sampel dalam penelitian ini yaitu berjumlah 79 responden. Hasil dari penelitian ini yaitu berdasarkan perhitungan kualitas layanan menggunakan metode libqual didapatkan nilai kesenjangan AG yang paling besar terdapat pada dimensi Service of affect yaitu 0.56 dan untuk nilai kesenjangan SG yang paling besar terdapat pada dimensi yang sama yaitu Service Of Affect dengan nilai 0.92 hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani lebih besar dari kenyataan yang diterima selama ini, dan nilai keseluruhan perdimensi pada Adequacy Gap (AG) dengan positif yaitu 1.05 hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh amikom resousce center sudah melebihi harapan minimum pengunjung. sedangkan untuk total nilai Superiority Gap (SG) bernilai positif yaitu 1.71 hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka "sangat puas" terhadap layanan yang diterimanya.

**Kata Kunci :** Kualitas layanan; Metode libqual; Amikom resource centre

## A. PENDAHULUAN

Dalam dunia pendidikan khususnya perguruan tinggi perpustakaan merupakan komponen terpenting guna menunjang proses akademik yang ada pada perguruan tinggi tersebut. Dengan begitu tentunya pustakawan memiliki tanggung jawab yang besar dalam mengelola perpustakaan dan informasi yang ada di dalamnya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan. Amikom Resource Center merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang berperan sebagai penyedia sumber informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dosen dan peneliti dalam menunjang proses akademik. Untuk mendukung keberhasilan lembaga induk yang memiliki fungsi sebagai pusat penyedia informasi tentunya kualitas layanan yang diselenggarakan oleh Amikom Resource Center haruslah baik, hal tersebut juga dapat memberikan dampak yang baik terhadap tingkat kunjungan yang ada Amikom Resource Center. Berdasarkan data kunjungan dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel.1. Jumlah Pengunjung Amikom Dalam Satu Minggu

| Tanggal    | Hari   | Jumlah |
|------------|--------|--------|
| 30/10/2017 | Senin  | 547    |
| 31/10/2017 | Selasa | 463    |
| 01/11/2017 | Rabu   | 422    |
| 02/11/2017 | Kamis  | 425    |
| 03/11/2017 | Jum'at | 177    |
| 04/11/2017 | Sabtu  | 192    |

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat kunjungan dalam satu minggu mengalami penurunan hal tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor kebutuhan informasi yang dicari oleh pengguna atau pada kualitas layanan yang ada di Amikom Resource Center. Untuk itu perlu adanya evaluasi kualitas layanan untuk melihat faktor yang mempengaruhi tingkat kunjungan Amikom Resource Center. Dalam kegiatan tersebut tentunya yang dapat menilai baik buruknya layanan adalah pengguna perpustakaan.

Agar dapat melihat kualitas layanan yang ada di Amikom Resource Center dapat dilakukan dengan menggunakan metode LibQUAL+<sup>TM</sup>, dimana metode ini merupakan pengembangan dari metode servQUAL yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Pengukuran ini berdasarkan pada harapan dan persepsi pengguna tentang kualitas layanan yang ada di Amikom Resource Centre.

Dengan adanya evaluasi kualitas layanan dilihat dari variabel yang ada pada metode Libqual diharapkan dapat mengetahui kendala yang perlu diperbaiki dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di Amikom Resource Center Universitas Amikom Yogyakarta.

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “*Bagaimana Kualitas Layanan Yang Ada Pada Amikom Resource Centre Universitas Amikom Yogyakarta*”.

## B. LANDASAN TEORI

### 1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan kepuasan pelanggan secara penuh atau *full customer satisfaction*. Dalam hal ini produk dapat dikatakan berkualitas jika dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, tentunya ada kesesuaian dengan apa yang diharapkan konsumen atas produk tersebut.

Dalam hal ini kualitas layanan berpusat kepada upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pemakai. Untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen terdapat dua faktor yang mempengaruhi kualitas layanan diantaranya yaitu *expected* dan *perceived service*.

Berdasarkan keterangan di atas jika di kaitkan dengan perpustakaan tentunya kualitas layanan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka yang berkunjung di perpustakaan. kualitas layanan juga akan memberikan dampak positif atau bahkan negatif, hal tersebut tentunya tergantung pada perpustakaan masing-masing dalam memberikan kualitas layanan.

## 2. Metode LibQUAL+<sup>TM</sup>

Untuk dapat mengukur kualitas layanan metode yang digunakan beraneka ragam, namun dalam penelitian ini metode pengukuran yang akan digunakan dalam mengukur kualitas layanan yaitu metode LibQUAL dimana metode ini merupakan pengembangan dari metode *servQUAL* yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan.

### a. Dimensi Pengukuran Metode Libqual+<sup>TM</sup>

Dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan yang dikemukakan oleh Kyrillidou dalam Rahayuningsing (2015) diantaranya:

1. *Affect of service the interpersonal dimension of library service and includes aspects of empathy, responsiveness, assurance and reliability.* (Mempengaruhi pelayanan dimensi interpersonal pelayanan perpustakaan dan meliputi sekumpulan empati, responsif, kepastian dan rehabilitas.)
2. *Information control measures quality both from the perspective of content and access to information resources measuring the scope of the content offered by a library, convenience, ease of navigation, timeliness, equipment availability, and self-reliability.* (Kontrol informasi mengukur kualitas baik dari perspektif konten dan akses ke sumber informasi yang mengukur cakupan konten yang ditawarkan oleh perpustakaan, kemudahan, kemudahan navigasi, ketepatan waktu, ketersediaan peralatan, dan keandalan sendiri.)
3. *Library as place measures how the physical environment is perceived both in pragmatic, utilitarian, and symbolic terms encompassing aspects of the library as a refuge.* (Perpustakaan sebagai tempat mengukur bagaimana lingkungan fisik dirasakan baik dalam istilah pragmatis, dan simbolik yang mencakup aspek perpustakaan sebagai tempat yang bagus).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa ada 3 dimensi utama dalam pengukuran kualitas layanan diantaranya pelayanan perpustakaan, kontrol informasi dan lingkungan fisik. Dari ketiga hal tersebut dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan.

Selain itu Endang Fatmawati (2011) berpendapat bahwa dimensi LibQUAL dijabarkan dalam 4 aspek diantaranya:

1. *Service of affect*, merupakan kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani, yang meliputi:
  - a. Empati/kepedulian (*empathy*) dalam hal ini empati merupakan kepedulian petugas pustakawan

- b. *Ketanggapan (responsiveness)* dalam hal ini aspek yang mencakup ketanggapan pustakawan dalam memberikan pelayanan pada pemustaka. serta dapat membantu pemustaka dalam meneukan informasi yang di butuhkan.
  - c. Jaminan/ kepastian (*assurance*) reliabilitas aspek yang mencakup kemampuan pustakawan dalam memberikan kepastian, keramahan, kesopanan kepada pemustaka. Kesopanan, keramahan dan pengetahuan yang dimiliki pustakawan dapat menghilangkan keraguan-keraguan yang ada pada pemustaka, serta keahlian pustakawan dalam memberiakan pelayanan pada pemustaka.
  - d. Keandalan (*reliability*) aspek yang mencakup jakinan kepastian ini lebih kepada waktu yang di tetapkan, kepastian kepada pemustaka memuaskan pemustaka.
2. ***Library as place***, bidang ini meliputi Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan yang meliputi:
- a. Aspek berwujud /ada bukti fisik (*tangibles*)  
Pada aspek ini adanya ketersediaan fasilitas berupa bukti fisik seperti fasiltas perpustakaan berupa ketersediaan meja memadai, ketersediaan kursi, ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan pemustaka, komputer pengguna yang dapat diguankan pemustaka, Opac yang digunakan untuk menelusur koeksi, fasilitas lainnya seperti AC dan terminal kabel.
  - b. Ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*)  
Aspek ini mencakup ketersediaan ruangan yang dapat digunakan untuk kebutuhan pemustaka, baik untuk seminar ataupun diskusi. Desain yang ada di peprustakaan mampu menginspirasi belajar dan mampu mengurangi tingkat stres pemustaka.
  - c. Berbagai makna (*symbol*)
  - d. Tempat belajar yang nyaman (refuger).  
Aspek ini menyangkut tempat belajar yang nyaman serta bersih sehingga pemustaka menjadi betah jika berada di perpustakaan
3. ***Personal control***, merupakan petunjuk dan sarana akses, yang meliputi:
- a. Kemudahan akses (*ease of navigation*).  
Aspek ini menyangkut kemudahan pemustaka dalam mengakses informasi baik melalui katalog online ataupun langsung ke jajaran koleksi
  - b. Kenyamanan individu pemustaka (*conveience*)  
Kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi yang dibutuhkan,
  - c. Peralatan yang modern (*modern equipment*).  
Pada aspek ini mencakup ketersediaan komputer untuk menelusur informasi, serta kecepatan hospot dalam mengakses informasi.
  - d. Kepercayaan diri (*self reliance*).  
Aspek ini merujuk kepada kepercayaan pemustaka dalam melakukan akses informasi mulai dari menggunakan Opac, atau mencari pada jajaran koleksi langsung

4. **Information access**, dalam hal ini akses informasi meliputi:

a. Isi/ ruang lingkup (*scope*)

Pada aspek ini mencakup pada ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan, keakuratan koleksi yang dimiliki, serta cakupan isi koleksi.

b. Kecepatan waktu akses (*timeliness*).

Aspek ini merujuk kepada kecepatan akses informasi yang dibutuhkan pemustaka dalam mencari koleksi, kesesuaian informasi koleksi pada katalog online dengan koleksi yang ada di jajaran rak koleksi. Keteraturan koleksi di rak.

**b. Metode Pengukuran LibQUAL+<sup>TM</sup>**

Metode Libqual ini merupakan Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang ada di perpustakaan, adapun rumus dalam metode LibQUAL+<sup>TM</sup>. Seperti sudah dijelaskan bahwa ada keterkaitan antara kualitas jasa perpustakaan dengan kepuasan pemustaka, dimana kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan atau sebaliknya. Pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode Libqual menggunakan rumus yang di kemukakan oleh (Rahayuningsing, 2015) sebagai berikut:

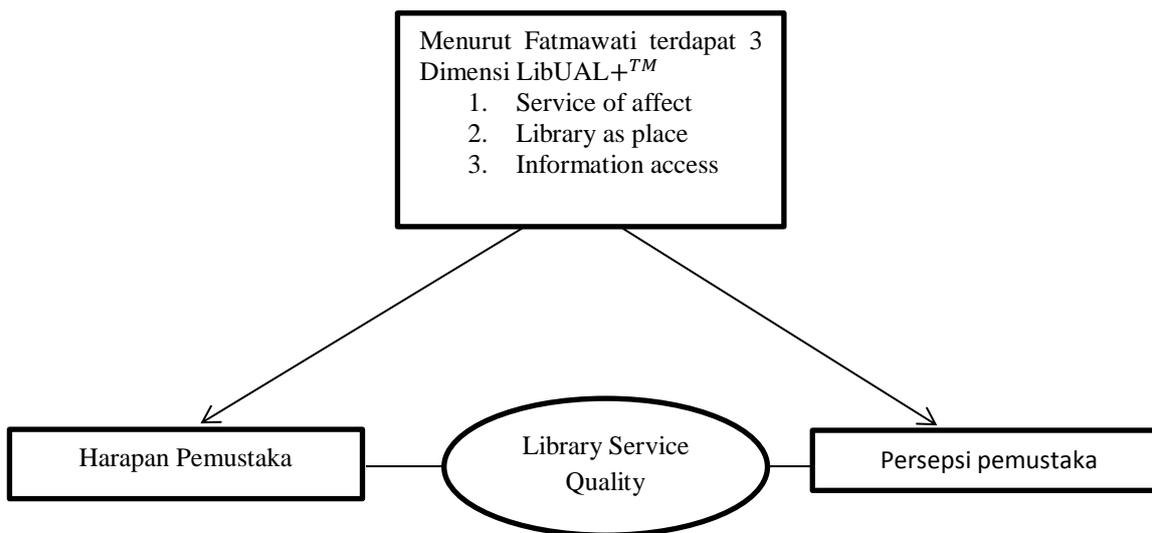
- a) AG (Adequacy Gap) = Persepsi (P) -Harapan Minimum (HM) AG (Adequacy Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum (P >HM).
- b) SG (Superiority Gap) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI) SG (Superiority Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (zone of tolerance)” adalah jika persepsi < harapan ideal (P <HI).
- c) Zone of Tolerance, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

(Era Nurvia, 2016) menjelaskan Maksud dari skor AG (Adequacy Gap) dan SG (SuperiorityGap) pada rumus AG dan SG yaitu:

- 1) Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya
- 2) Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/ zone tolerance”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (desired).
- 3) Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
- 4) Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

### 3. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada keterangan di bawah ini.



Gambar.1 Kerangka Berfikir

Berdasarkan keterangan gambar di atas maka dapat dijelaskan bahwa terdapat 4 dimensi metode Libqual menurut Fatmawati diantaranya yaitu service of affect, library as place, personal control, dan information acces. Namun dalam penelitian ini peneliti hanya mengambil 3 dimensi Libqual yaitu service of affect, library as place, dan information acces, hal tersebut dilakukan karna untuk dimensi personal control kurang mendukung untuk dijadikan variabel di amikom resource centre

## C. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

H.M & Hadari (1995) menjelaskan bahwa Penelitian deskriptif kuantitatif adalah prosedur atau cara memecahkan masalah penelitian dengan memaparkan keadaan objek yang diselidiki seperti (seseorang, lembaga, pabrik, dan lain-lain) sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta yang aktual pada saat sekarang atau pada saat penelitian dilakukan.

Selain itu peneliti menggunakan metode LibQual dimana metode ini merupakan pengembangan dari metode servQUAL yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan yang ada di perpustakaan.

### 2. Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa amikom tahun 2016 dengan jumlah keseluruhan 2.226. data tersebut didapatkan dari jumlah kunjungan mahasiswa dalam satu minggu dimulai pada tanggal 30-10-2017 sampai dengan 04-11-2017. Dari total keseluruhan yaitu 2.226 maka didapatkan nilai rata-rata pengunjung yaitu 371. Dalam penelitian ini penulis menentukan besaran sampel dengan menggunakan rumus Slovin dama Yusuf, (2015) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Derajat ketelitian atau nilai kritis yang diinginkan yang akan ditolelir dalam penelitian ini e= 10 % (0.1)

$$n = \frac{371}{1 + 371 \cdot 0.1^2} = \frac{371}{1 + 3.71} = \frac{371}{4.71} = 78.76 = 79$$

Berdasarkan keterangan di atas yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu 79 responden.

### **3. Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Questioner**

Sugiyono (2018) menyatakan Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan/ pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner dalam penelitian ini bersis tentang pernyataan tentang evaluasi kualitas layanan berdasarkan metode LibQUAL, sedangkan angket yang digunakan oleh peneliti yaitu angket tertutup. Menurut Sutrisno (1994) dengan jawaban yang sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih.

#### **b. Observasi**

Teknik observasi dilakukan untuk mengamati langsung keadaan/kondisi yang ada pada lingkungan yang di teliti, observasi dilakukan pada Amikom Resource Centre.

### **4. Analisi Data**

Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode LibQual yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Tahapan yang dilakukan dalam melakukan evaluasi kualitas layanan menggunakan metode libqual diantaranya yaitu:

- a. Melakukan pengelompokan data berdasarkan tiga variabel inti dalam metode Libqual, data yang dikelompokan dalam penelitian di dapatkan dari angket yang di sebarakan.
- b. Mengelompokan dan menentukan penilaian pada setiap dimensi dengan cara menjumlahkan semua kuesioner berdasarkan pernyataan yang sama dan di bagi berdasarkan banyaknya responden, dalam pengelompokan data peneliti menggunakan aplikasi ms excel.
- c. Menghitung nilai adequacy gap (AG) dan superiority gap (SG) untuk melihat kesenjangan antara persepsi, harapan minimum, dan harapan ideal.
- d. Setelah itu peneliti membuat diagram radar an diagram bar untuk mempejelas nilai kesenjangan pada kualitas layanan yang ada pada Amikom Resource Center.

## D. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisis Kualitas Layanan Secara Umum

#### a. Nilai Libqual Berdasarkan dimensi

Setelah didapatkan data dari kuisisioner maka langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai dari masing-masing dimensi, dalam melakukan pengolahan data penulis menggunakan excel untuk mempermudah pengelompokan dari nilai persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. Tahapan yang dilakukan diantaranya yaitu

- 1) Pengelompokan data mentah yang kemudian diolah kedalam bentuk data libqual, pengelompokan ini di bagi menjadi 3 kelompok yaitu nilai rata-rata persepsi, nilai rata-rata harapan minimum, nilai rata-rata harapan ideal.
- 2) Kemudian langkah selanjutnya peneliti menentukan penilaian pada setiap dimensi dengan cara menjumlahkan semua kuesioner berdasarkan pernyataan yang sama dan di bagi berdasarkan banyaknya responden. Hasil dari perhitungan nilai libqual berdasarkan dimensi diantaranya yaitu:
  - ✓ dimensi AS persepsi (P) 3.50 dengan nilai harapan minimum (HM) 2,94 dan nilai harapan ideal (HI) 2.58.
  - ✓ dimensi LP persepsi (p) 2,41 dengan nilai harapan minimum (HM) 2,06 dan nilai harapan ideal (HI) 1,79.
  - ✓ dimensi IC persepsi (P) 1,31, dengan nilai harapan minimum (HM) 1.17 dan nilai harapan ideal (HI) 1.14.

Setelah didapatkan nilai libqual berdasarkan dimensi, langkah selanjutnya yaitu melakukan perhitungan *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG).

- 3) Perhitungan Adequacy Gap (AG)
- 4) AG (Adequacy Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila jika persepsi > harapan minimum ( $P > HM$ ). Adapun rumus perhitungan Adequacy Gap yaitu:

$$AG \text{ (Adequacy Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan}$$

1. Dimensi Affect Of Service (AS)

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)} \\ &= 3.50 - 2.94 = 0.56 \end{aligned}$$

2. Dimensi Library As Place (LP)

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)} \\ &= 2.41 - 2.06 = 0.35 \end{aligned}$$

3. Dimensi Information Controll (IC)

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HM)} \\ &= 1.31 - 1.17 = 0.14 \end{aligned}$$

5) Perhitungan Superiority Gap ( SG)

SG (Superiority Gap) merupakan nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/ zone tolerance”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (desired).

$$SG \text{ (Superiority Gap)} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Ideal (HI)}$$

1. Dimensi Affect Of Service (AS)

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HI)} \\ &= 3,50 - 2.58 = 0.92 \end{aligned}$$

2. Dimensi Library As Place (LP)

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HI)} \\ &= 2.41 - 1.79 = -0,62 \end{aligned}$$

3. Dimensi Information Controll (IC)

$$\begin{aligned} AG &= \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan Minimum (HI)} \\ &= 1.31 - 1.14 = -0,17 \end{aligned}$$

Untuk melihat kesenjangan pada Nilai AG dan SG Perdimensi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel. 2 Nilai Kesenjangan AG dan SG

| Dimensi Libqual | ersepsi (P) | Harapan Minimu (HM) | Harapan Ideal (HI) | AG   | SG   |
|-----------------|-------------|---------------------|--------------------|------|------|
| AS              | 3.50        | 2.94                | 2.58               | 0.56 | 0.92 |
| LP              | 2.41        | 2.06                | 1.79               | 0.35 | 0.62 |
| IC              | 1.31        | 1.17                | 1.14               | 0.14 | 0.17 |
| Total           | 7.22        | 6.17                | 5.51               | 1.05 | 1.71 |

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dijelaskan bahwa nilai kesenjangan AG yang paling besar terdapat pada dimensi Service of affect yaitu 0.56 dan untuk nilai kesenjangan SG yang paling besar terdapat pada dimensi yang sama yaitu Service Of Affect dengan nilai 0.92 hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani lebih besar dari kenyataan yang diterima selama ini.

Dari tabel di atas dijelaskan bahwa total nilai keseluruhan perdimensi pada Adequacy Gap (AG) dengan positif yaitu 1.05 hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh amikom resousce center sudah melebihi harapan minimum pengunjung. sedangkan untuk total nilai Superiority Gap (SG) bernilai positif yaitu 1.71 hal tersebut

menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya. Untuk melihat identifikasi nilai dimensi libqual dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel. 3 Dentifikasi Nilai Dimensi Libqual

| No | Dimensi libqual    | GAP  |      | Keterangan   |
|----|--------------------|------|------|--|
|    |                    | AG   | SG   |  |
| 1  | Service of affect  | 0.56 | 0.92 | Berdasarkan angka yang sudah di jelaskan di samping menunjukkan bahwa kepedulian pustakawan, ketanggapan, kemampuan, spontanitas, pelayanan yang diberikan sesuai dengan jam layanan sudah memenuhi harapan minimal karena nilai dari AG menunjukkan angka yang positif. sedangkan untuk nilai kesenjangan SG pada dimensi kemampuan dan sikap pustakaan dalam memberikan layanan kepada pengguna juga menunjukkan nilai positif dan hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya.                                  |
| 2  | Library as place   | 0.35 | 0.62 | Untuk dimensi library as place menunjukan nilai kesenjangan AG yaitu 0.35 yang menunjukan nilai yang positif hal ini menunjukan bahwa gedung dan fasilitas yang tersedia, ketersediaan OPAC, penampilan petugas, ketersediaan ruang, kenyamanan, dan desain amikom resource center sudah memenuhi harapan minimu. Sedangkan untk nilai kesenjangan SG menunjukan nilai yang positif juga yaitu 0.62 hal ini menunjukan bahwa gedung dan fasilitas, ketersediaan ruang dan kenayaman yang ada di amikom resource center telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya. |
| 3  | Information access | 0.14 | 0.17 | Nilai AG di samping yaitu 0.14 menunjukan bahwa harapan dari pengguna amikom resource centre mengenai ketersediaan koleksi, kemudahan dan kenyamanan akses informasi, kesesuaian akurasi katalog, kecepatan hospot dalam akses informasi, dan keteraturan koleksi sudah memenuhi harapan minimum. Sedangkan untuk nilai kesenjangan SG yaitu 0.17 menunjukan nilai yang positif hal tersebut dapat dikatakan bahwa akses informasi amikom resource center telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya   |

### b. Nilai LibQual+<sup>TM</sup> per Variabel

Untuk melihat nilai pada Adequacy Gap (AG) dan Superity Gap (SG) maka dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini.

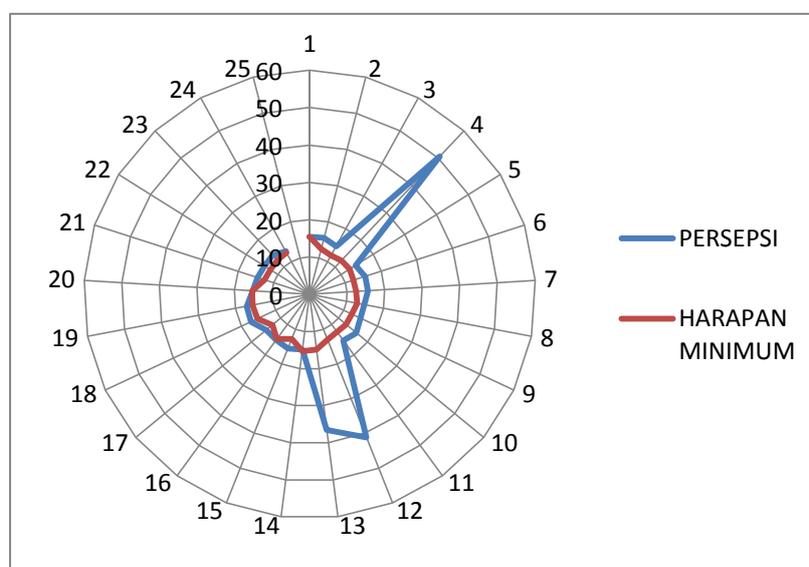
Tabel.4 Nilai Adequacy Gap dan Superty Gap Pervariabel

| VAR | P     | HI    | HM    | AG    | SG   |
|-----|-------|-------|-------|-------|------|
| AS1 | 15,49 | 14,71 | 15,49 | 0,78  | 0    |
| AS2 | 15,61 | 15,7  | 12,59 | -0,09 | 3,02 |

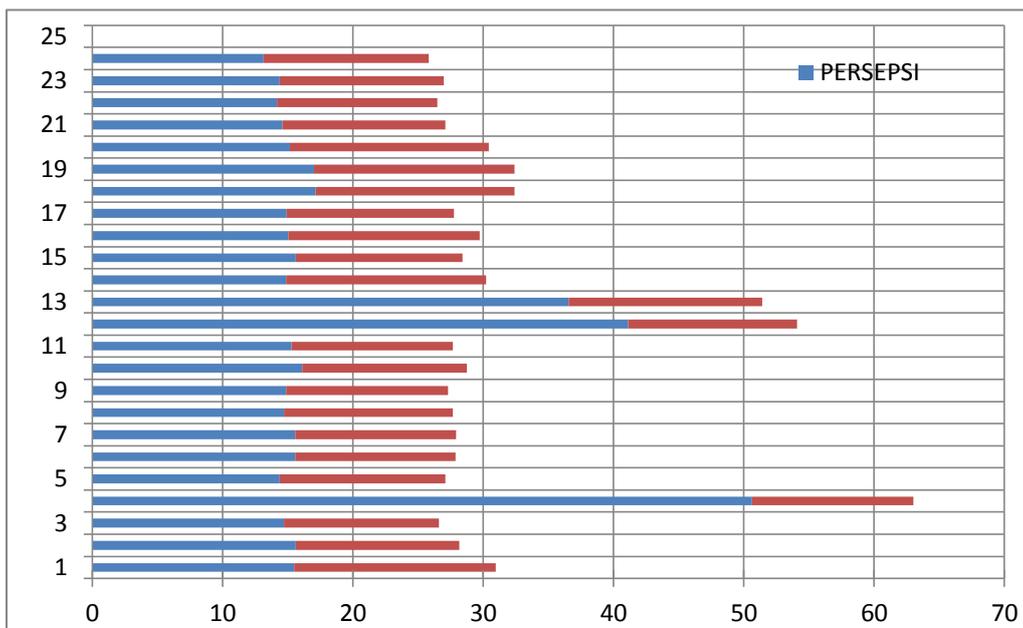
|      |       |       |       |       |       |
|------|-------|-------|-------|-------|-------|
| AS3  | 14,73 | 13,45 | 11,89 | 1,28  | 2,84  |
| AS4  | 37,64 | 1,49  | 12,4  | 36,15 | 1,88  |
| AS5  | 14,41 | 15,55 | 12,68 | -1,14 | 1,73  |
| LP1  | 15,58 | 15,7  | 12,3  | -0,12 | 3,28  |
| LP2  | 15,58 | 13,45 | 12,36 | 2,13  | 3,22  |
| LP3  | 14,73 | 14,49 | 12,95 | 0,24  | 1,78  |
| LP4  | 14,9  | 15,55 | 12,4  | -0,65 | 2,5   |
| LP5  | 16,12 | 15,49 | 12,62 | 0,63  | 3,5   |
| LP6  | 15,31 | 12,59 | 12,36 | 2,72  | 2,95  |
| LP7  | 41,14 | 14,71 | 12,95 | 26,43 | 2,07  |
| IC1  | 36,57 | 13,45 | 34,85 | 23,12 | 2,09  |
| IC2  | 14,87 | 14,49 | 15,36 | 0,38  | -0,49 |
| IC3  | 15,64 | 15,55 | 13    | 0,09  | 2,87  |
| IC4  | 15,04 | 15,49 | 14,71 | -0,45 | 0,33  |
| IC5  | 14,93 | 12,59 | 12,84 | 2,34  | 21,72 |
| IC6  | 17,13 | 14,71 | 15,28 | 2,42  | 1,85  |
| IC7  | 17,02 | 12,55 | 15,39 | 4,47  | 1,63  |
| IC8  | 15,16 | 14,93 | 15,28 | 0,23  | -0,12 |
| IC9  | 14,6  | 15,19 | 12,53 | -0,59 | 28,19 |
| IC10 | 39,18 | 12,8  | 2,3   | 1,38  | 38,24 |
| IC11 | 14,38 | 15,33 | 12,59 | -0,95 | 1,79  |
| IC12 | 13,16 | 12,88 | 12,68 | 0,28  | 0,48  |

## 2. Analisis Adequacy GAP (AG)

Dari hasil Adequacy Gap (AG) yang diolah menggunakan ms Excel maka dapat dilihat hasil diagram radar dan diagram bar di bawah ini:



Gambar.1 Diagram Radar Adequacy Gap (AG)

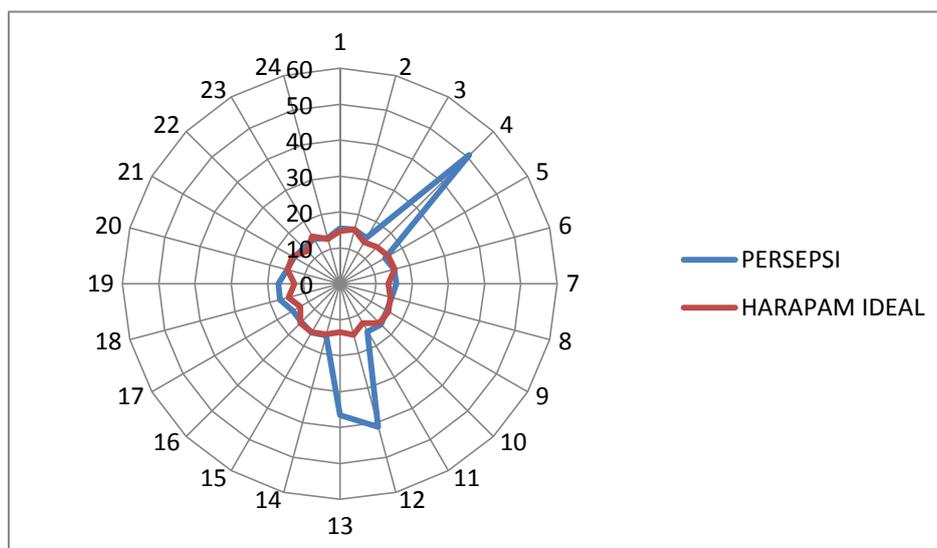


Gambar 2. Diagram Radar Adequacy Gap (AG)

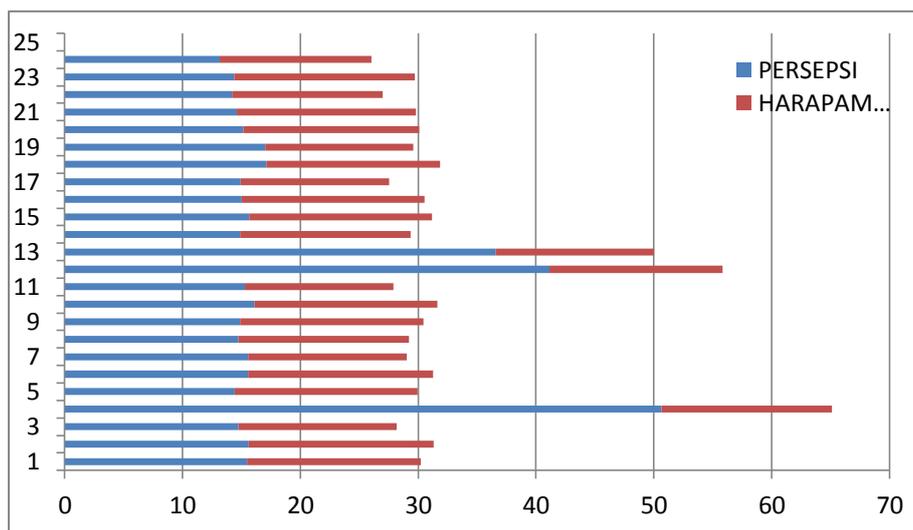
Berdasarkan keterangan dari diagram bar di atas maka dapat dijelaskan bahwa kesenjangan terbesar pada dimensi Adequacy Gap (AG) ini terdapat pada Variabel AS4, LP7, IC1, IC7. Sedangkan untuk variabel yang paling kecil terdapat pada variabel IC3 yaitu 0,09.

### 3. Analisis Superity GAP (SG)

Dari hasil Superity Gap (SG) yang diolah menggunakan ms Excel maka dapat dilihat hasil diagram radar dan diagram bar di bawah ini.



Gambar 3 Diagram Radar Superity Gap (SG)



Gambar 4 Diagram Bar Superity Gap (SG)

Berdasarkan keterangan dari diagram bar di atas maka dapat dijelaskan bahwa kesenjangan terbesar pada dimensi Superity Gap (SG) ini terdapat pada Variabel IC9, IC10, IC5, LP5. Sedangkan untuk variabel yang paling kecil terdapat pada variabel IC8 yaitu -0,12 dan IC2 yaitu -0,49.

## E. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa

- Berdasarkan hasil evaluasi dan perhitungan LibQual yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan Amikom Resource Center sudah memiliki kualitas yang baik, hal tersebut ditunjukkan dari nilai rata-rata persepsi yaitu 7,22 sedangkan untuk nilai harapan minimum yaitu 6,17. Dapat dikatakan bahwa Gap bernilai positif yaitu 1,05. Dan untuk harapan yang diidealkan yaitu bernilai 5,51 sehingga nilai Gap yang dihasilkan bernilai positif yaitu sebesar 1,71.
- Nilai libqual dilihat dari tiap-tiap variabel Gap pada Adequacy Gap (AG) yang memiliki kesenjangan nilai tertinggi yaitu pada variabel AS5 (Spontanitas petugas dalam melayani) itu artinya bahwa harapan minimum yang paling terpenuhi yaitu respon petugas dalam melayani untuk pemenuhan kebutuhan pengguna. Sedangkan untuk variabel Gap pada Superiority Gap (SG) yaitu pada variabel IC3 (Kecukupan jumlah eksemplar koleksi yang ada pada perpustakaan) hal ini tentunya mengindikasikan bahwa jumlah eksemplar pada koleksi perpustakaan sangat diharapkan oleh pengguna dalam pemenuhan kebutuhan informasi.
- Pelayanan yang perlu diprioritaskan yang merupakan komponen penting yang perlu diperbaiki karena memiliki nilai superioritas gap (SG) dengan nilai tertinggi yaitu pelayanan yang berada pada dimensi IC10 (Kesesuaian akurasi antara katalog digital dengan koleksi yang ada di jajaran rak koleksi), IC9 (Kemudahan dalam menemukan koleksi baik buku, jurnal, majalah,

atau pun CD pada jajaran koleksi), IC5 (Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Endang Fatmawati. (2011). *Evaluasi kualitas layanan Perpustakaan FEB UNDIP dengan metode libqual+TM*. Universitas Gadjah Mada.
- Era Nurvia. (2016). Pengukuran kualitas layanan digital library terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode libqual. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(2).
- H.M, H. H. N., & Hadari, M. (1995). *Instrumen Bidang Sosial*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada Press.
- Rahayuningsing, F. (2015). *Mengukur kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Ed. 28). Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, H. (1994). *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Fakultas Psikologi UGM.
- Yusuf, M. (2015). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenada Media.