

## Evaluasi kualitas layanan CD-ROM di Pustaka dengan metode Libqual+tm

Astuti Damayanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=103866&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan CD-ROM di PUSTAKA dengan menggunakan metode LibQUAL+TM. Penelitian ini dilakukan di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA) Bogor. Responden penelitian diambil berdasarkan teknik pengambilan sampel accidental sampling yang berjumlah 32 orang, terbagi menjadi 3 kelompok responden, yaitu 17 orang kelompok responden mahasiswa, 10 orang kelompok responden pustakawan/pegawai perpustakaan dan 5 orang kelompok responden pegawai negeri lingkup Departemen Pertanian.

Metode pengukuran yang digunakan adalah LibQUAL+TM, yaitu metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna terhadap empat dimensi layanan, yaitu 1). Access to Information (AI) 2). Affect of Service (AS) 3). Personal Control (PC) 4). Library as a Place (LP). Harapan yang diilahi oleh responden terdiri atas harapan minimum (minimum), yaitu harapan akan layanan yang dapat diterimanya serta harapan sesungguhnya (desired), yaitu harapan akan layanan yang sesungguhnya diinginkan. Responden juga diminta untuk menilai persepsi (perceived), yaitu layanan yang dirasakan atau diterimanya. Nilai kesenjangan (gap score) yang diperoleh dari nilai harapan minimum, harapan sesungguhnya dan persepsi menyatakan kualitas layanan. Responden diminta untuk menilai 23 item pernyataan dengan skala 1-9.

Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan CD-ROM di PUSTAKA dinilai baik oleh penggunanya. Secara umum, pengguna merasa cukup puas akan layanan yang diterimanya. Hal ini ditunjukkan oleh nilai persepsi, yaitu 5,71 yang masih lebih tinggi jika dibandingkan dengan nilai harapan minimum pengguna, yaitu 5,50. Nilai kesenjangan yang terjadi adalah 0,20 yang menunjukkan bahwa nilai Adequacy Gap (AG) yang diperoleh bernilai positif. Nilai harapan sesungguhnya yang diperoleh adalah 7,27 yang menghasilkan nilai kesenjangan Superiority Gap (SG) yang bernilai negatif, yaitu -1,55. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan masih berada pada wilayah batas toleransi (zone of tolerance).

Layanan yang belum dapat memuaskan responden tersebut, sehingga perlu mendapatkan perhatian dari manajemen perpustakaan adalah mengenai a). Kelengkapan koleksi CD-ROM, b). Waktu tunggu yang lama, c). Bimbingan pustakawan/pegawai perpustakaan dalam mencari informasi. d). Kemudahan akses, e). Kecepatan akses, f). Kerelevanan dan keakuratan informasi, g). Kebaruan informasi, h). Waktu pelayanan, i). Kejelasan petunjuk penggunaan CD-ROM, j). Kemandirian pengguna, k). Ketersediaan alat tulis yang dapat dipinjam/dipakai pengguna saat memanfaatkan layanan CD-ROM. Dimensi yang penting untuk mengevaluasi kualitas layanan CD-ROM, yaitu Access to Information dan Personal Control belum dapat memenuhi harapan minimum penggunanya.

Layanan yang paling memuaskan responden adalah layanan yang berkaitan dengan sikap dan kemampuan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yaitu mengenai a). Kesopanan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan, b). Ketanggapan/kecepatan pustakawan/petugas perpustakaan dalam membantu pengguna memanfaatkan layanan CD-ROM.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang paling merasa puas akan layanan CD-ROM di PUSTAKA adalah kelompok responden pustakawan/petugas perpustakaan dan yang paling merasa belum puas adalah kelompok responden mahasiswa. Kelompok responden pegawai negeri di lingkup Departemen Pertanian sebagai pengguna potensial menilai bahwa layanan CD-ROM yang diterimanya belum memenuhi harapan minimum mereka.

The objective of this research is to measure CD-ROM service quality at PUSTAKA using the LibQUAL+TM method. The research took place at Center for Agricultural Library and Technology Dissemination, PUSTAKA, Bogor. The 32 respondents on this research was taken using the accidental sampling technique. Respondents were grouped into 3 major respondents; 17 respondents of college students, 10 respondents of librarians/library staffs and 5 respondents of government employees at Agricultural Department.

LibQUAL+TM method used for measuring library service quality is based on user's expectation and perception of four quality dimensions; 1). Access to Information (AI) 2). Affect of Service (AS) 3). Personal Control (PC) 4). Library as a Place (LP). Each respondent was asked to judge their minimum level of service that would find acceptable (minimum), level of service that they personally wanted and also the level of service that they believed the library has already provided. The gap score of minimum expectation, desired and perception stated the library service quality. Respondents were asked to rate on scale 1-9 of 23 item statements.

The results stated that respondents judged the CD-ROM service quality at PUSTAKA was in the level of good service. In general, user felt quite satisfied with the service. It was shown by the perception value 5,71 that is higher than the minimum value 5,50. The gap score was 0,20 indicated that the Adequacy Gap (AG) value was positif while the Superiority Gap (SG) value was negatif, -1,55 which showed that level of quality service was in the zone of tolerance.

Several services that user perceived unsatisfied and need to be repaired were related to a). Completeness of CD-ROM collections, b). Waiting time, c). Librarian/library staff guidance in finding information, d). Easy access, e). Faster access, f). Relevancy and accuracy of information, g). Up to date information, h). Service time, i). Clarity of the manual instructions or guide of CD-ROM, j). Users independence in finding information, k). Availability of stationery supplies to be used in order to help user using the CD-ROM service. The dimensions which are important for measuring CD-ROM service quality, Access to Information and Personal Control found to be not satisfied user yet. Several services that user found satisfied were related to the performance of librarian/library staff, a). Courtesy of librarian/library staff, b). Responsiveness of librarian/library staff in helping user to use the CD-ROM service.

The results showed that librarians/library staffs were the most satisfied respondent in this research while the

college students were the most dissatisfied respondent. The potential user of the CD-ROM service at PUSTAKA, the government employees of agricultural department judged the level of CD-ROM service quality at PUSTAKA has not met their minimum level of acceptable service yet.</i>