

Pandangan pemakai terhadap kualitas jasa layanan UPT Perpustakaan UI : perbandingan antara jasa yang diharapkan (expected services) dengan jasa yang diterima (received services)

Sri Mulanjari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20159142&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas jasa dapat diukur dari dua perspektif yaitu perspektif internal organisasi/penyedia jasa dan perspektif pengguna jasa/pernakai. Perspektif organisasi lebih cenderung memperhatikan kualitas teknis, sedangkan perspektif pemakai lebih cenderung memperhatikan kualitas fungsional. Di era ini setiap organisasi penyedia jasa dituntut untuk lebih berorientasi kepada pemakai. Penilaian pemakai terhadap kualitas jasanya, lebih penting daripada penilaian internal organisasi tersebut, karena layanan yang berkualitas ialah layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan pemakai. Bukan kualitas yang memenuhi standar kualitas yang ditetapkan oleh manajemen.

Pada penelitian ini kualitas jasa diukur dengan membandingkan antara tingkat jasa yang diharapkan pemakai (expected services) dengan tingkat jasa yang sebenarnya mereka terima (received services) pada 5 dimensi kualitas, yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan/kepastian (assurance), empati (empathy) dan penampilan (tangibles).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa harapan pemakai selalu lebih tinggi daripada tingkat kinerja perpustakaan. 100% tingkat harapan pemakai berada pada kategori sangat tinggi. Sebagian besar tingkat kinerja (65 %) dinilai cukup, 20 % tingkat kinerja baik dan 15 % berkinerja baik.

Tingkat kinerja yang dinilai baik ada pada sikap staf (dimensi jaminan/kepastian), penampilan staf, perlengkapan dan suasana perpustakaan (ketiganya merupakan dimensi penampilan/tangibles).

Tingkat jasa yang dinilai buruk ada pada staf perpustakaan yang dinilai kurang memberi informasi tentang jasa-jasa baru yang tersedia di perpustakaan (dimensi daya tanggap), koleksi yang dinilai tidak relevan dan tidak mutakhir (dimensi empati) dan tidak tersedianya sarana transportasi umum untuk mencapai perpustakaan (dimensi penampilan).

Urutan dimensi kualitas menurut tingkat kepentingannya bagi pemakai adalah empati, kehandalan, jaminan, penampilan dan daya tanggap. Urutan dimensi kualitas menurut tingkat kinerjanya adalah jaminan, kehandalan, penampilan, empati dan daya tanggap. Ada ketidaksesuaian _antara peringkat nilai kepentingan dan peringkat kinerjanya. Misalnya dimensi empati adalah dimensi yang dianggap terpenting oleh pemakai tetapi kinerjanya hanya berada pada peringkat ke-4. Seharusnya dimensi yang dianggap terpenting oleh pemakai juga menunjukkan kinerja terbaik diantaradimensi-dimensi lain. Dimensi jaminan dan penampilan menunjukkan peringkat kinerja yang lebih tinggi daripada tingkat nilai kepentingannya bagi pemakai. Dimensi jaminan dan daya tanggap-sudah menunjukkan kesesuaian antara peringkat nilai kepentingannya dengan peringkat nilai kinerjanya.

Urutan dimensi menurut tingkat kualitas jasanya adalah jaminan, kehandalan, penampilan, daya tanggap dan empati. Jaminan merupakan dimensi dengan kualitas jasa terbaik, sedangkan empati merupakan dimensi dengan kualitas jasa terburuk. Empati dianggap sebagai dimensi dengan kualitas jasa terburuk karena salah satu indikator dimensi ini yaitu koleksi dinilai tidak relevan dan tidak mutakhir.

Walaupun selalu ada perbedaan antara tingkat harapan pemakai dengan tingkat kinerja perpustakaan, dan

tingkat harapan pemakai selalu lebih tinggi daripada tingkat kinerja perpustakaan, tetapi tidak ada nilai perbedaan yang signifikan antara kedua nilai tersebut. Jadi hipotesis penelitian yang menyatakan ada perbedaan yang signifikan antara tingkat harapan pemakai dengan tingkat kinerja perpustakaan tidak terbukti. Dapat disimpulkan lebih lanjut bahwa kualitas jasa layanan perpustakaan ini dinilai cukup baik oleh pemakai.