

## Pengukuran Kesenjangan (*Gap*) Kualitas Layanan Perpustakaan UK Petra dengan Metode *Servqual*

Alvin A. K. P. Kansil<sup>1</sup>, I Nyoman Sutapa<sup>2</sup>

**Abstract:** The purpose of the research was to measure gap between perceive and expectation of the library users on quality of PCU Library services (*gap* 5), gap between library user expectations and library management perceptions (*gap* 1), gap between library user expectations and library staff perceptions (*gap* 6), and gap between library management perceptions and library staff perceptions about library user expectations (*gap* 7). The gap analysis used *Servqual* method.

The research result showed that the most negative value of *gap* 5 is activity staff offer assistance to library users, with a score of -1,47. The most negative value of *gap* 1 is conformity Digital Theses collection with library user's needs (-1,00). The most negative value of *gap* 6 is the existence of DiVo as a means of information and promotion (-0,15). The most negative value of *gap* 7 is conformity Digital Theses collection with library user's needs (-1,19).

**Keywords:** Library Users, Library Management, Library Staff, and *Servqual*

### Pendahuluan

Perpustakaan agar dapat menjaga utilitas koleksi tetap tinggi maka perpustakaan perlu menjaga agar penggunaannya tetap mengunjungi perpustakaan dan menggunakan koleksi yang ada. Hal tersebut dapat diwujudkan dengan menjaga dan memperbaiki kualitas layanan perpustakaan agar pengguna merasa puas dan nyaman berada dalam perpustakaan. Kualitas layanan juga berbicara tentang pemeliharaan yang dilakukan secara berkesinambungan sehingga koleksi terawat dan nyaman digunakan pengguna.

Perpustakaan UK Petra adalah salah satu perpustakaan yang sangat memperhatikan kualitas layanannya. Hal ini ditunjukkan dengan dilakukannya survei kepuasan pengguna untuk kualitas layanan pada tahun 2011 dan 2012. Data menunjukkan CSI (*Customer Satisfaction Index*) tahun 2011 dan 2012 bernilai tinggi, sedangkan CDI (*Customer Dissatisfaction Index*) sangat rendah.

Sejauh ini perpustakaan UK Petra hanya mengukur *gap* 5 saja, yaitu *gap* antara harapan pengguna dan kepuasan pengguna. Perpustakaan tidak mengukur *gap* yang lain, diantaranya yang mempertimbangkan pemaham-

an manajemen dan staf terhadap kebutuhan/harapan pengguna.

Penelitian ini tidak hanya meneliti tentang *gap* antara kepuasan pengguna dengan kepentingan pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan UK Petra (*gap* 5), tetapi juga kepentingan pengguna dengan kepentingan manajemen (*gap* 1), kepentingan pengguna dengan kepentingan staf (*gap* 6), dan kepentingan manajemen dan kepentingan staf (*gap* 7).

### Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai adalah metode *Servqual* (Parasuraman *et al.* dalam A. Shahin, 2006 [1]), dimana nilai *gap* yang dipakai adalah *gap* 1, 5, 6, dan 7. Nilai *gap* 1 didapatkan dari nilai kepentingan manajemen dikurangi nilai kepentingan pengguna. Nilai *gap* 5 didapatkan dari persepsi pengguna dikurangi ekspektasi pengguna. Nilai *gap* 6 didapatkan dari nilai kepentingan staf dikurangi nilai kepentingan pengguna. Nilai *gap* 7 didapatkan dari nilai kepentingan manajemen perpustakaan UK Petra dikurangi nilai kepentingan staf perpustakaan UK Petra.

### Hasil dan Pembahasan

Bagian ini menunjukkan hasil pengukuran dan pembahasannya dari tiap-tiap *gap*.

### Analisa *Gap* 5

<sup>1,2</sup> Fakultas Teknologi Industri, Program Studi Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: [alvin.alzameindi@yahoo.com](mailto:alvin.alzameindi@yahoo.com), [mantapa@peter.petra.ac.id](mailto:mantapa@peter.petra.ac.id)

Nilai pada *gap* 5 terkecil terdapat pada kualitas layanan staf perpustakaan berpenampilan rapi dan sopan, dengan skor -0,46 pada skala Likert 1-7, skala ini dipakai untuk semua nilai *gap*. *Gap* yang masih bernilai negatif ini berarti kualitas layanan tersebut kurang memenuhi kebutuhan pengguna. Tingkat kepentingan pengguna sebesar 6,05 yang berarti penting bagi pengguna. Kepuasan yang didapat pengguna sebesar 5,59 yang dimana menunjukkan pengguna puas. Tingkat kepuasan pengguna yang masih di bawah tingkat kepentingan pengguna ini berarti pengguna masih menilai bahwa staf perpustakaan kurang berpenampilan secara rapi dan sopan.

Nilai *gap* 5 terbesar terdapat pada kualitas keaktifan staf perpustakaan menawarkan bantuan kepada pengguna, dengan skor -1,47. Nilai *gap* negatif yang rendah ini dihasilkan dari nilai kepuasan pengguna (4,60) dikurangi dengan nilai kepentingan pengguna, (6,08). Hal ini berarti pengguna menganggap penting staf perpustakaan untuk aktif dalam menawarkan bantuan kepada pengguna, tetapi staf perpustakaan belum dapat memenuhinya. Hasil survei kepada pihak manajemen dan staf perpustakaan UK Petra menunjukkan, manajemen menilai keaktifan staf menawarkan bantuan dengan skor sebesar 6,25. Staf menilai keaktifan staf menawarkan bantuan dengan skor sebesar 6,33. Data menunjukkan nilai kepentingan yang diberikan manajemen dan staf perpustakaan UK Petra melebihi nilai kepentingan pengguna. *Gap* negatif yang rendah (-1,47) ini menyatakan bahwa secara implementasi, pihak perpustakaan kurang aktif dalam menawarkan bantuan kepada pengguna, sehingga terjadi harapan pengguna yang tidak terpenuhi.

### **Analisa Gap 1**

Nilai pada *gap* 1 paling positif terdapat pada kualitas layanan kemutakhiran data koleksi pada katalog *online* iSPEKTRA (0,81). Hal ini berarti kecanggihan data koleksi pada katalog *online* iSPEKTRA sudah melampaui kebutuhan pengguna dan pengembangan kemutakhiran ini perlu dipertahankan. Kualitas layanan ini hanya perlu dikontrol agar konsistensi kualitas layanan dapat berjalan.

Kualitas layanan staf perpustakaan dipercaya dapat menjaga ketenangan suasana perpustakaan dan kejelasan rambu-rambu ruangan memiliki nilai *gap* 1 positif dan mendekati 0 (0,08). Hal ini berarti manajemen perpustakaan UK Petra memahami apa yang menjadi kebutuhan penggunanya dan pendapat antar kedua pihak tidak terlalu berbeda dan cenderung posi-

tif. Manajemen perpustakaan berpotensi memberikan pelayanan yang melampaui harapan pengguna.

Kualitas layanan kenyamanan furnitur ruangan memiliki nilai *gap* 1 mendekati 0 juga tapi bersifat negatif (-0,06). Hal ini berarti pendapat antara manajemen perpustakaan UK Petra dan pengguna tidak jauh berbeda tapi cenderung negatif. Kecenderungan negatif ini berarti furnitur ruangan secara umum menimbulkan kenyamanan pengguna tapi masih di bawah harapan pengguna.

Nilai *gap* 1 paling negatif adalah kualitas layanan kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna (-1,00). Hal ini berarti manajemen perpustakaan UK Petra sangat kurang memahami koleksi *Digital Theses* apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Pihak manajemen perpustakaan UK Petra menyatakan dalam wawancara bahwa perpustakaan hanya berfungsi sebagai penerima saja, tidak secara aktif memilih koleksi *Digital Theses* apa yang dimasukkan oleh mahasiswa. Hal inilah yang menyebabkan prioritas manajemen terhadap kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna yang paling rendah (5,25) dan di bawah kepentingan pengguna (6,25). Perpustakaan tidak bertugas mengendalikan tesis apa yang dimasukkan oleh mahasiswa, tetapi perpustakaan hanya bertugas untuk mengolah tesis tersebut menjadi data digital.

### **Analisa Gap 6**

Nilai pada *gap* 6 yang paling positif terdapat pada kualitas layanan keindahan interior ruangan (0,56). Hal ini berarti pemahaman staf mengenai keindahan interior terhadap kebutuhan pengguna sudah melebihi harapan pengguna. Pemahaman ini patut dipertahankan dan dikontrol agar tidak memberikan keindahan interior yang berlebihan kepada pengguna.

Nilai pada *gap* 6 yang mendekati 0 terdapat pada kualitas layanan koleksi diatur secara rapi di rak (0,06). Hal ini berarti staf dan pengguna memiliki pemahaman kepentingan yang hampir sama mengenai koleksi yang harus diatur secara rapi di rak. Pengaturan koleksi yang rapi di rak memudahkan pengguna mencari koleksi yang dibutuhkan dan memudahkan pula staf dalam bekerja.

Nilai pada *gap* 6 yang memiliki nilai paling negatif terdapat pada kualitas layanan keberadaan DiVo sebagai sarana informasi dan promosi (-0,15). Hal ini berarti pemahaman staf terhadap keberadaan DiVo sebagai sarana informasi dan promosi masih di bawah harapan pengguna. DiVo perlu dimaksimalkan keberadaannya agar fungsinya sebagai sarana

informasi dan promosi dapat dirasakan secara optimal bagi pengguna.

### Analisa Gap 7

Nilai pada *gap* 7 yang paling positif terdapat pada kualitas layanan koleksi diatur secara rapi di rak (0,44). Hal ini berarti manajemen menganggap bahwa koleksi berada di tempat yang seharusnya itu penting karena mempermudah pengguna menemukan koleksi yang dibutuhkan. Anggapan manajemen ini, berdasarkan data penelitian, belum disepakati secara penuh oleh staf, sehingga dalam implementasi, koleksi tidak diatur secara rapi di rak. *Gap* 5 yang besar (-1,38) menunjukkan harapan pengguna masih belum terpenuhi dengan pelayanan yang diberikan.

Nilai pada *gap* 7 yang mendekati 0 terdapat pada 3 kualitas layanan, yaitu kecepatan staf perpustakaan dalam membantu pengguna memperoleh informasi yang dibutuhkan (0,06), kelengkapan fitur katalog *online* iSPEKTRA (-0,06), kecepatan layanan sirkulasi (-0,06).

Ketiga kualitas layanan tersebut apabila nilai *gap* dimutlakan akan memiliki nilai *gap* yang sama 0,06. *Gap* positif apabila pemahaman manajemen lebih tinggi daripada pemahaman staf terhadap kualitas layanan. *Gap* negatif apabila pemahaman manajemen lebih rendah daripada pemahaman staf terhadap kualitas layanan. Nilai *gap* 0,06 ini menunjukkan pemahaman antara manajemen dan staf perpustakaan UK Petra terhadap ketiga kualitas layanan di atas tidak jauh berbeda dan cenderung sepakat.

Nilai pada *gap* 7 yang paling negatif terdapat pada kualitas layanan kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna (-1,19). Nilai *gap* 7 yang negatif ini menunjukkan pemahaman manajemen lebih rendah daripada pemahaman staf terhadap kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna. Pemahaman manajemen terhadap kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna juga lebih rendah dari harapan pengguna. Hal ini perlu diperhatikan karena pihak yang menentukan koleksi apa saja yang dimasukkan ke dalam perpustakaan adalah pihak manajemen perpustakaan UK Petra. Penentuan ini harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna agar koleksi yang ada menjawab kebutuhan pengguna dan perpustakaan berjalan sesuai dengan fungsinya.

### Analisa Gap secara Keseluruhan

Analisa pada masing-masing *gap* menghasilkan beberapa *item* kualitas layanan yang memiliki *gap* terbesar, khususnya *gap* yang kurang dari -1. Kualitas layanan yang memiliki *gap* kurang dari -1 berarti kualitas layanan yang diberikan kurang baik dan tidak memenuhi harapan pengguna.

*Item* kualitas layanan yang memiliki *gap* kurang dari -1 dan disebutkan di setiap *gap* adalah kualitas layanan kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna. *Gap* yang dimaksud di sini adalah *gap* 1, 5, dan 7, sementara itu *gap* 6 tidak ada yang memiliki nilai kurang dari -1.

Kualitas layanan kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna disebutkan di dalam *gap* 1, 5, dan 7 berarti prioritas manajemen terhadap kesesuaian koleksi *Digital Theses* masih di bawah kepentingan staf dan pengguna. Hal ini ditegaskan dengan tingkat kepentingan manajemen pada kualitas layanan ini yang merupakan tingkat kepentingan manajemen yang paling rendah, yaitu sebesar 5,25. Wawancara dilakukan dengan pihak manajemen perpustakaan UK Petra mengenai kualitas layanan ini dan manajemen menyatakan ada 2 penyebab kenapa prioritasnya rendah dan kepuasan pengguna tidak tercapai. Penyebab yang pertama adalah sumber daya manusia.

Staf yang ada di bagian Pengolahan Digital, yaitu bagian yang mengurus koleksi *Digital Theses* di perpustakaan UK Petra hanya berjumlah 1 orang saja. Jumlah tesis yang harus diolah menjadi koleksi digital ada sekitar ribuan tesis. Jumlah yang sangat tidak berimbang ini yang menyebabkan koleksi *Digital Theses* tidak *up to date* karena proses pengolahannya lama, dilakukan oleh 1 orang staf saja. Koleksi *Digital Theses* yang tidak *up to date* inilah yang membuat tidak terpenuhinya kebutuhan pengguna.

Penyebab yang kedua adalah sistem informasi. Sistem informasi yang digunakan untuk mengolah tesis menjadi koleksi digital saat ini masih merupakan sistem yang belum mutakhir. Prosesnya panjang dan sulit sehingga membutuhkan waktu proses yang lama. Pihak manajemen menyatakan tesis selesai diolah menjadi koleksi digital dapat memakan waktu bulanan bahkan tahunan. Pengolahan yang sangat lama ini tentu saja membuat pengguna, khususnya mahasiswa yang membuat tugas akhir, sulit untuk menemukan referensi yang *fresh* dan *up to date*.

Kedua hal tersebut tentu saja membutuhkan perubahan karena kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna juga ter-

masuk dalam kualitas layanan yang berada dalam kelompok warna kuning berdasarkan nilai CSI (65,00%). Kelompok warna kuning merupakan titik kritis yang perlu menjadi perhatian karena berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pengguna. Tingkat kepuasan kualitas layanan ini adalah sebesar 5,14 dengan tingkat kepentingan 6,25 dan *gap* 5 sebesar -1,12.

Saran yang dapat diberikan adalah penambahan jumlah staf pada bagian Pengolahan Digital dan sistem informasi yang digunakan dapat diperbarui agar lebih cepat dan mudah proses pengolahannya. Jika penambahan staf tidak memungkinkan, maka sistem informasi yang dapat diusulkan adalah perpustakaan membuat sistem dimana mahasiswa dapat *upload* langsung tesisnya. Sistem ini disertai dengan petunjuk bagaimana menggunakan sistem tersebut. *Upload* yang sukses akan ditandai dengan konfirmasi sukses kepada mahasiswa yang *upload* tesisnya, bisa berupa tanda terima atau *email* ke akun petra milik mahasiswa tersebut.

### Simpulan

Nilai *gap* 5 terkecil terdapat pada kualitas layanan staf perpustakaan berpenampilan rapi dan sopan, dengan skor -0,46. Nilai *gap* 5 terbesar terdapat pada kualitas keaktifan staf perpustakaan menawarkan bantuan kepada pengguna, dengan skor -1,47.

Nilai *gap* 1 paling positif terdapat pada kualitas layanan kemutakhiran data koleksi pada katalog *online* iSPEKTRA (0,81). Kualitas layanan yang memiliki nilai *gap* 1 mendekati 0 adalah staf perpustakaan dipercaya dapat menjaga ketenangan suasana perpustakaan (0,08), kejelasan rambu-rambu ruangan (0,08), kenyamanan furnitur ruangan (-0,06). Nilai *gap* 1 paling negatif adalah kualitas layanan kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna (-1,00).

Nilai *gap* 6 yang paling positif terdapat pada kualitas layanan keindahan interior ruangan (0,56). Nilai *gap* 6 yang mendekati 0 terdapat pada kualitas layanan koleksi diatur secara rapi di rak (0,06). Nilai *gap* 6 yang memiliki nilai paling negatif terdapat pada kualitas layanan keberadaan DiVo sebagai sarana informasi dan promosi (-0,15).

Nilai *gap* 7 yang paling positif terdapat pada kualitas layanan koleksi diatur secara rapi di rak (0,44). Nilai *gap* 7 yang mendekati 0 terdapat pada 3 kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut adalah kecepatan staf perpustakaan dalam membantu pengguna memperoleh informasi yang dibutuhkan (0,06), kelengkapan fitur katalog *online* iSPEKTRA (-

0,06), kecepatan layanan sirkulasi (-0,06). Nilai *gap* 7 yang paling negatif terdapat pada kualitas layanan kesesuaian koleksi *Digital Theses* dengan kebutuhan pengguna (-1,19).

### Daftar Pustaka

1. Shahin, Arash. (2006). *SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services*. Iran: Department of Management, University of Isfahan.