

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN PEMERINTAH KOTA KOTAMOBAGU****ANALYSIS OF THE QUALITY OF LIBRARY SERVICES AT THE LIBRARY AND ARCHIVES DEPARTMENT OF THE CITY GOVERNMENT KOTAMOBAGU**

Oleh :

**Ervina Kaligis  
Lisbeth Mananeke  
Arrazi Hasan Jan****Fakultas Ekonomi Program Magister Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Email :**[ervinakaligis123@gmail.com](mailto:ervinakaligis123@gmail.com)<sup>1</sup>[lisbethmananeke@gmail.com](mailto:lisbethmananeke@gmail.com)<sup>2</sup>[arrazihasanjan@gmail.com](mailto:arrazihasanjan@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstrak :** Tujuan penelitian untuk mengkaji kualitas pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu dari sudut pemustaka, indikator dalam dimensi LibQual<sup>TM</sup> yang menjadi prioritas utama perlu ditingkatkan, serta solusi teknis pengembangan kualitas pelayanan. Kualitas layanan diukur menggunakan 3 dimensi dalam LibQUAL<sup>TM</sup> yaitu *Affect of service*, *Information Control*, dan *Library as place*. Hasil analisis GAP pada masing-masing variabel LibQual<sup>TM</sup> seluruhnya bernilai negatif dengan nilai rata-rata GAP (kesenjangan) sebesar -0.82. Nilai indeks kepuasan dengan metode *Costumer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 71,12%. Hasil ini secara keseluruhan menunjukkan layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka secara maksimal. Indikator layanan yang menjadi prioritas berdasarkan harapan pemustaka pada matriks IPA Kuadran I kemudian diintegrasikan pada matriks *House of Quality* (HOQ) metode QFD, sehingga 3 solusi teknis pengembangan kualitas layanan yang direkomendasikan melalui matriks HOQ secara berurutan mulai dari prioritas utama yaitu (1) Pengadaan peralatan lewat APBD setiap tahun; (2) Mengusulkan pengadaan buku melalui APBD; (3) Pengadaan buku terbitan baru melalui APBD.

**Kata Kunci :** *Kualitas Layanan, LibQUAL<sup>TM</sup>, Kepuasan Pemustaka*

**Abstract :** The purpose of this study is to assess the quality of library services of Archives and Municipal Library of Kotamobagu City from the point of viewers, the indicators in LibQual + TM dimension are the main priority needs to be improved, and technical solutions for the development of service quality. Service quality is measured using 3 dimensions in LibQUAL + TM ie *Affect of service*, *Information Control*, and *Library as place*. The result of GAP analysis on each variable LibQual + TM is entirely negative with the average value of GAP (gap) of -0.82. The value of satisfaction index with *Costumer Satisfaction Index* (CSI) method was 71,12%. These results show that the archive service and library services of Kotamobagu Municipal Government still can not fulfill the optimum user expectation.

Priority service indicators based on user expectations on IPA matrix Quadrant I are then integrated into QFD's House of Quality (HOQ) matrix, so 3 technical solutions for service quality development are recommended through the HOQ matrix sequentially starting from the main priority of (1) Procurement of equipment Through APBD every year; (2) Propose the procurement of books through APBD; (3) Procurement of new publications through APBD.

**Key Words:** *Service Quality, LibQUAL<sup>TM</sup>, Satisfaction of the User of Library.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pendidikan adalah modal utama mensejahterakan masyarakat, dengan memajukan pendidikan suatu bangsa memasuki era peradaban yang semakin maju dan kompetitif sehingga menciptakan manusia-manusia yang handal dan berdaya saing global. Tidak ada bangsa yang menjadi besar tanpa menghiraukan kemajuan pendidikan terhadap seluruh warganya. Sebagaimana termaktub dalam Undang-Undang No.23 tahun 2003: Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta ketrampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan Negara.

Penelitian ini dikhususkan membahas tentang perpustakaan yang berada di Pemerintahan Daerah Kota Kotamobagu. Sebagaimana Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 22 ayat 1 “perpustakaan umum diselenggarakan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat”. Berdasarkan definisi tentang perpustakaan umum tersebut, sehingga dapat disimpulkan bahwa perpustakaan yang dikelola oleh Pemerintah Kota Kotamobagu adalah termasuk dalam jenis Perpustakaan Umum.

Salah satu tolak ukur pembangunan manusia dalam suatu daerah yaitu melalui Indeks Pembangunan Manusia (IPM), dimana IPM dibentuk berdasarkan umur panjang dan umur sehat, pengetahuan, dan standard hidup layak. Berdasarkan Berita Statistik Provinsi Sulawesi Utara tahun 2017, capaian IPM Kota Kotamobagu pada periode 2015-2016 meningkat 1.38% yaitu berada pada peringkat ke dua setelah Kabupaten Kepulauan Sangihe yaitu sebesar 1.42% dari jumlah 9 Kabupaten/Kota yang ada di Sulawesi Utara. (Berita Resmi Statistik BPS Provinsi Sulawesi Utara)

Jumlah pemustaka yang berkunjung di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kotamobagu sejak tahun 2013 hingga 2016 dapat dilihat pada Table 1.1 di bawah ini:

**Tabel 1 Data Jumlah Pemustaka Tahun 2013-2016**

Tahun	Jumlah Pengunjung	Persentase
2013	416	19.21%
2014	434	20.05%
2015	737	34.04%
2016	578	26.70%
<b>Total</b>	<b>2165</b>	<b>100%</b>
<b>Rata-Rata</b>	<b>541.25</b>	-

*Sumber: Olahan Data Primer, 2016*

Penelitian yang dilakukan Nugraha, dkk (2014) menggunakan *Customer Satisfacion Index* untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja pelayanan mendapatkan hasil perhitungan sebesar 90,979% yang berarti pelanggan cukup puas terhadap pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Suhendra dan Prasetyanto (2016) mengukur kepuasan pengguna terhadap pelayanan menunjukkan hasil nilai *Customer Satisfaction Index* sebesar 71,74% yang berarti pengguna masih belum puas dengan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kinerja Perpustakaan Daerah Kotamobagu melalui pengukuran tingkat kepuasan pemustaka. Adapun variabel yang digunakan dalam mengukur kepuasan pemustaka berdasarkan dimensi LibQual<sup>+</sup><sup>TM</sup> sedangkan analisis yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka yaitu melalui pengukuran GAP (Kesenjangan) antara harapan (Ekspektasi) dengan kinerja pelayanan perpustakaan (Persepsi), menghitung nilai indeks kepuasan pemustaka melalui *Costumer Service Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui indikator apa saja yang menjadi tingkat kepentingan berdasarkan harapan pemustaka, serta bagaimana rancangan dan solusi teknis pengembangan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan harapan/kepentingan pemustaka tersebut dengan menggunakan analisis *Quality Function Deployment* (QFD) berdasarkan penghitungan melalui matriks *House of Quality* (HOQ).

### KAJIAN PUSTAKA

#### Konsep Layanan

Jasa atau layanan adalah aktivitas atau perbuatan yang ditawarkan oleh penyedia layanan baik produsen ataupun pemerintah kepada pihak lain dapat berupa produk fisik ataupun nonfisik yang dapat mendatangkan manfaat ataupun kepuasan bagi penggunanya. Kotler dan Keller (2009:36) mendefinisikan “Jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik”. Menurut Algifari (2016:2): “pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan”.

#### Konsep Kualitas Layanan

Wyckof dalam Algifari (2016:2) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Parasuraman dalam Algifari (2016:2) menyatakan terdapat dua factor utama yang memengaruhi kualitas layanan, yaitu pelayanan yang diharapkan konsumen (*expected service*) dan pelayanan yang diterima oleh pengguna (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada pelayanan yang diharapkan, maka

kualitas layanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi harapan konsumennya secara konsisten.

### **Layanan Perpustakaan**

Menurut Hartono (2016:182) “layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan”.

Istiana (2014:1) menyebutkan bahwa layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Istiana menyatakan bahwa, secara umum tugas layanan perpustakaan adalah memberikan pelayanan, bimbingan, arahan agar para pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan semaksimal mungkin dan memperoleh informasi yang dibutuhkan.

untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna.

### **Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan pelanggan adalah upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan berdasarkan harapan terhadap kinerja yang ditawarkan oleh perusahaan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:204) kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa Latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facto*” (melakukan atau membuat), sehingga kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”.

### **Penelitian Terdahulu**

Nur Faidah dan Rachman (2016), menemukan bahwa keseluruhan LibQUAL+™ yang terdiri dari dimensi AS, AI, PC, dan LP, berada pada kuadran II yang menggambarkan bahwa LIBQUAL dari perpustakaan FEB ULM, memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi para pengguna perpustakaan, dan diiringi kinerja yang tinggi pula. Hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP) diperoleh nilai IKP sebesar 61.1% yang berarti pengguna perpustakaan FEB ULM merasa cukup puas atas kinerja pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Harianja, Rahmawati, dan Mukid (2015) hasil perhitungan menunjukkan semua variabel indikator *Service Quality* bersifat negatif, yang berarti semua layanan yang diberikan masih di bawah ekspektasi pengunjung perpustakaan. Diagram kartesius menunjukkan 4 indikator variable pada Kuadran Concentrate yaitu Koleksi lengkap, Kemudahan dalam menemukan referensi, kesadaran karyawan akan kebutuhan pengunjung, dan keramahan serta kesopanan pelayanan yang berarti secara bertahap harus segera dikoreksi. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 72% yang berarti tingkat keseluruhan kepuasan pengunjung adalah kriteria yang terpenuhi.

Utami, Siahaan, dan Sudarso (2016). Hasil penelitian menunjukkan *gap* untuk 20 atribut bernilai minus dan menghasilkan tiga prioritas utama rekomendasi perbaikan yaitu membuat pemetaan jaringan yang tepat. Kemudian meningkatkan infrastruktur jaringan dan efisiensi *script* di jaringan (*routing* jaringan).

## METODE PENELITIAN

### 1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014:8), metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan filsafat positivisme memandang realitas/ gejala/ fenomena itu dapat diklasifikasikan, relative tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat.

### Lokasi/ Objek Penelitian

Lokasi penelitian yaitu ditetapkan di Kota Kotamobagu, Propinsi Sulawesi Utara. Sedangkan objek penelitian yaitu pada Perpustakaan Daerah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu dengan subjek penelitian yaitu seluruh pengguna jasa perpustakaan (pemustaka) yaitu mereka yang datang berkunjung ke Perpustakaan Kota Kotamobagu. Waktu yang digunakan selama penelitian ini yaitu dimulai pada bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Mei 2017.

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu bagi pengunjung Perpustakaan Kota Kotamobagu berasal dari berbagai kalangan dan latar belakang profesi maupun usia selama kurun waktu 4 tahun yaitu tahun 2013 hingga tahun 2016 yaitu dengan jumlah total pemustaka 2.165 orang pengunjung dengan jumlah rata-rata pemustaka yaitu sebesar 541,25.

### Sampel

Sample dalam penelitian ditentukan berdasarkan *Nonprobability Sampling* yaitu Sampling Insidental.

Banyaknya sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu berdasarkan jumlah rerata pemustaka sebanyak 541,25 orang, dengan menggunakan rumus Slovin. Dengan demikian, maka jumlah sampel minimal dalam penelitian adalah sebanyak 82,744 orang sehingga dibulatkan menjadi 83 orang responden.

### Teknik Analisis Data

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Ruta dalam Darmadi, Arifin, dan Agustin (2016:45), menyatakan bahwa *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan suatu skala pengukuran yang menggambarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk. Tahapan dalam perhitungan CSI adalah:

- 1) Perhitungan *weighted factor* yaitu mengubah skor rata-rata tingkat kepentingan dalam persen, sehingga diperoleh *weighted factor* total 100%.
- 2) Perhitungan *weighting score* yaitu mengalikan skor rata-rata tingkat kinerja dengan *weighted factor*
- 3) perhitungan *weighted total* yaitu menjumlahkan *weighted score* semua atribut
- 4) Perhitungan *satisfaction index* yaitu membagi *weighted total* dengan skala likert maksimal yang digunakan (dalam kajian ini 5) kemudian dikalikan dengan 100%

Selanjutnya untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen mengacu pada tetapan rentang nilai tingkat kepuasan dalam Tabel 4.1 berikut.

**Tabel 2. Rentang Nilai Tingkat Kepuasan**

Rentang Nilai	Kriteria
0.00 - 0.34	Tidak Puas
0.35 - 0.50	Kurang Puas
0.51 - 0.65	Cukup Puas
0.66 - 0.80	Puas
0.81 - 1.00	Sangat Puas

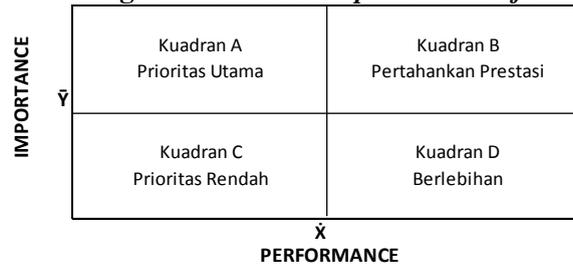
Sumber: Ruta, 2014

#### *Importance-Performance Analysis (IPA)*

Model IPA digunakan untuk mengukur kinerja kepuasan yang dianggap penting oleh pelanggan dan kinerja kepuasan yang diterima oleh pelanggan. Algifari (2016:70).

Diagram kartesius model IPA dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:

**Gambar 1. Model Diagram Kertasius Importance-Performance Analysis**

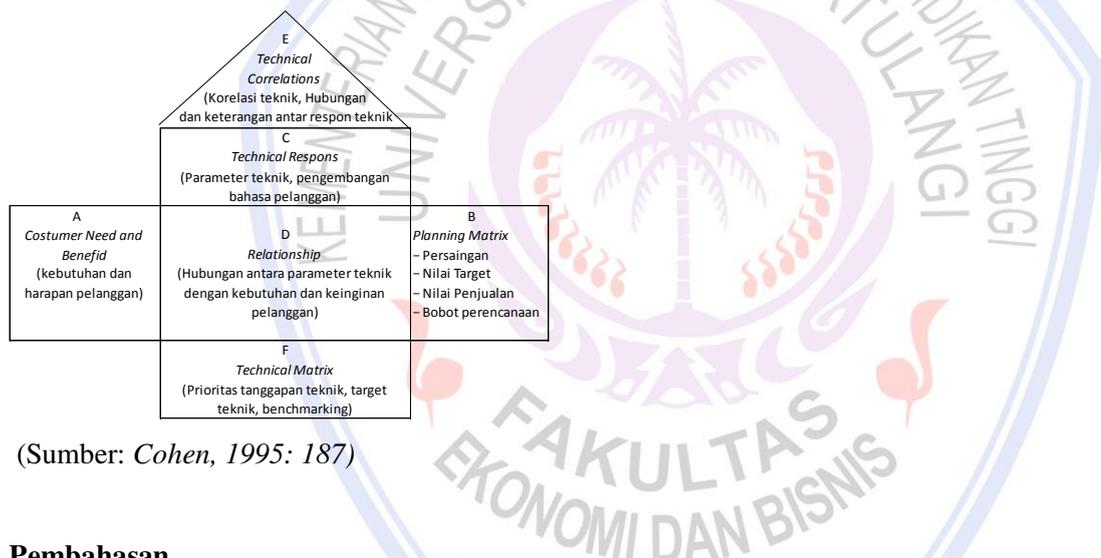


Sumber: Algifari (2016: 72)

**Quality Function Deployment (QFD)**

Heizer dan Render (2012:248) mendefinisikan *Quality Function Deployment* (QFD) sebagai proses menetapkan permintaan pelanggan (“keinginan” pelanggan) dan menerjemahkan keinginan pelanggan ke dalam atribut (“cara”) yang dapat dipahami dan dilaksanakan oleh setiap bagian fungsional. Suatu perangkat QFD adalah rumah kualitas (*house of quality*) yaitu teknik grafis untuk menjelaskan hubungan antara keinginan pelanggan dan produk (atau jasa).

**Gambar .2 The House of Quality**



(Sumber: Cohen, 1995: 187)

**Pembahasan**

**Analisis GAP (Kesenjangan) Antara Harapan (Ekspektasi) dan Kinerja (Persepsi)**

Berdasarkan nilai Perbandingan Rata-Rata Kinerja dan Harapan, yang terdiri dari 3 variabel yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*, nilai GAP (kesenjangan) bernilai negatif. Hasil yang diperoleh pada masing-masing variabel bernilai yaitu: -0,37 untuk variabel *Affect of Service* (AS), -0.86 untuk variabel *Information Control* (IC), dan -0.56 untuk variabel *Library as Place* (LP), dengan jumlah nilai rata-rata keseluruhan pelayanan sebesar -0.6. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan masih di bawah yang diharapkan oleh pihak pengelola perpustakaan, sehingga perlu adanya upaya

peningkatan pelayanan guna meningkatkan kepuasan guna memenuhi harapan pemustaka pada seluruh dimensi pelayanan.

**Customer Satisfaction Index (CSI)**

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap persepsi dan ekspektasi responden, diperoleh Indeks Kepuasan Pelanggan dari masing-masing dimensi pelayanan sebagai berikut:

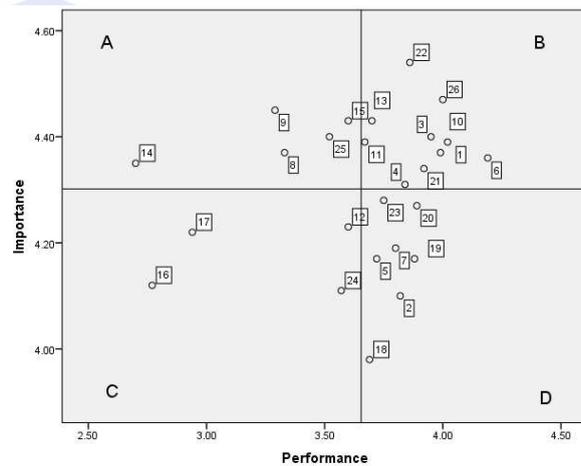
**Table 5.7 Perhitungan Nilai Costumer Satisfaction Index**

No Item	Skor Harapan	Weight Factor	Skor Persepsi	Weight Score
1	4.37	3.91	3.99	15.6
2	4.1	3.67	3.82	14.02
3	4.4	3.93	3.95	15.52
4	4.31	3.85	3.84	14.78
5	4.17	3.73	3.72	13.88
6	4.36	3.9	4.19	16.34
7	4.19	3.75	3.8	14.25
8	4.37	3.91	3.33	13.02
9	4.45	3.98	3.29	3.09
10	4.39	3.93	4.02	15.8
11	4.39	3.93	3.67	14.42
12	4.23	3.78	3.6	13.61
13	4.43	3.96	3.7	14.65
14	4.35	3.89	2.7	10.5
15	4.43	3.96	3.6	14.26
16	4.12	3.68	2.77	10.19
17	4.22	3.77	2.94	11.08
18	3.98	3.56	3.69	13.14
19	4.17	3.73	3.88	14.47
20	4.27	3.82	3.89	14.86
21	4.34	3.88	3.92	15.21
22	4.54	4.06	3.86	15.67
23	4.28	3.83	3.75	14.36
24	4.11	3.67	3.57	13.1
25	4.4	3.93	3.52	13.83
26	4.47	3.99	4	15.96
<b>Total</b>	<b>111.84</b>	<b>100</b>	<b>95.01</b>	<b>355.61</b>
	<b>CSI = 355.61 / 5</b>			<b>71,12 %</b>

Sumber: *Olahan Data CSI 2017*

Hasil perhitungan nilai *Costumer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai sebesar CSI 71,12%. Nilai tersebut berada pada rentang nilai 0,66–0,80 yang berarti tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kotamobagu secara keseluruhan dalam dimensi kinerja kualitas pelayanan termasuk dalam kriteria Puas akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu belum dapat memenuhi pelayanan yang maksimal, karena nilai indeks kepuasan yang dicapai masih dibawah 80%.

**Gambar 3. Diagram Kartesius Harapan dan Kinerja Perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kotamobagu**



Sumber: *Olahan Data 2017*

**Importance Performance Analysis (IPA)**

Berdasarkan Gambar 3 diagram kartesius Harapan dan Kinerja di atas, dapat dilihat indikator dari tiap variabel yang terdapat pada kuadran A, B, C, dan D berdasarkan analisis kuadran *Importance-Performance Analysis*. Berdasarkan diagram kartesius di atas, maka dapat dilihat indikator yang ada terbagi berdasarkan 4 kuadran yaitu: 1. Item yang termasuk dalam Kuadran A Kuadran (*Concentrate Here*), 2.Item pelayanan yang termasuk dalam Kuadran B Kuadran (*Keep Up The Good Work*), 3.Item pelayanan yang termasuk dalam Kuadran C, 4.Sedangkan item pelayanan yang termasuk dalam Kuadran D

**Quality Function Deployment (QFD)**

**Gambar 4. Matriks QFD**

Customer Requirements "WHAT"	Product Service Requirements "HOW"									CONTRIBUTION	NORMALIZED CONTRIBUTION	PRIORITAS								
	a	b	c	d	e	f	g	h	i											
Kelengkapan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan	•	•	•	•	•	•	•	•	•	4.37	3.33	5	1.5	1.5	9.83	0.2				
Kemutakhiran (kebaruan) koleksi	•	•	•	•	•	•	•	•	•	4.45	3.29	5	1.52	1.5	10.2	0.21				
Tersedianya fasilitas hotspot untuk jaringan internet	□	□	□	□	□	□	□	□	□	4.35	2.7	5	1.85	1.2	9.66	0.2				
Peralatan dan perlengkapan memadai dan berfungsi dengan baik	□	□	□	□	□	□	□	□	□	4.43	3.6	5	1.39	1.5	9.24	0.19				
Desain dari tata ruang menarik minat untuk buku-buku yang dibaca	□	□	□	□	□	□	□	□	□	4.4	3.52	5	1.42	1.5	9.37	0.19				
<b>CONTRIBUTION</b>											3.69	2.43	2.49	2.49	1.23	2.21	4.08	1.74	2.28	22.6
<b>NORMALIZED CONTRIBUTION</b>											0.16	0.11	0.11	0.11	0.05	0.1	0.18	0.08	0.1	1

Sumber: Olahan Data 2017

Hasil akhir analisis rumah mutu berdasarkan Table 5.17 dapat dilihat pada nilai *Contributions* dan nilai *Contributions Total*. Berdasarkan nilai kontribusi teknis rencana pengembangan yang menjadi prioritas secara berurutan mulai dari tingkat pertama hingga terakhir yaitu:

1. Pengadaan peralatan lewat APBD setiap tahun;
2. Mengusulkan pengadaan buku melalui APBD;
3. Pengadaan buku terbitan baru melalui APBD;
4. Menerima bantuan buku dari berbagai pihak dengan terbitan yang relevan
5. Bekerja sama dengan pihak ketiga (Lembaga/BUMN/BUMD) yang berkeinginan menyumbangkan buku;
6. Penataan ruang kembali agar kondusif dan nyaman;
7. Memperbaiki jaringan internet yang belum terhubung ke server untuk fasilitas *hotspot*;
8. Memanfaatkan fasilitas/ sarana yang ada secara efektif dan efisien;
9. Kerjasama dengan pemerhati perbukuan sebagai inisiator memfasilitasi berbagai pihak yang peduli pada pengadaan dan pengumpulan koleksi.

**PENUTUP****Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data dimensi konsep LibQual<sup>+</sup>™ maka hasil penelitian ini disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis GAP dengan dapat disimpulkan:
  - a) Kinerja pelayanan pada variabel *Affect of Service* berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja yang dijalankan menunjukkan GAP sebesar -0,37.
  - b) Pada variabel *Information Control*, perbandingan kinerja pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kotamobagu antara harapan dan kinerja terdapat GAP sebesar -0,86.
  - c) Pada variabel *Library as Place* kinerja pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu berdasarkan tingkat harapan dan kinerja yang diberikan terdapat GAP sebesar -0,56
2. Hasil perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai sebesar 71,12%, berada pada rentang nilai 0,66 – 0,80 yang berarti tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kotamobagu secara keseluruhan dalam dimensi kualitas pelayanan termasuk dalam kriteria Puas akan tetapi masih perlu ditingkatkan sehingga dapat mencapai nilai indeks kepuasan yang maksimal yaitu > 80%.
3. Berdasarkan diagram kartesius *Importance-Performance Analysis* (IPA), menunjukkan 5 item layanan yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan kualitas kerjanya yaitu berdasarkan harapan pemustaka:
  - 1). Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, dsb) di perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan.
  - 2). Kemutakhiran (kebaruan) koleksi (buku, majalah, surat kabar, dsb).
  - 3). Tersedianya fasilitas *hotspot* untuk jaringan internet.
  - 4). Peralatan dan perlengkapan perpustakaan memadai dan berfungsi dengan baik.
  - 5). Desain dan tata ruang perpustakaan menarik minat untuk selalu berkunjung dan belajar.
4. Desain rencana teknis pengembangan kualitas pelayanan di perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Kotamobagu menghasilkan urutan prioritas peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan yaitu:
  - 1) Pengadaan peralatan lewat APBD setiap tahun
  - 2) Mengusulkan pengadaan buku melalui APBD
  - 3) Pengadaan buku terbitan baru melalui APBD
  - 4) Menerima bantuan buku dari berbagai pihak dengan terbitan yang relevan
  - 5) Bekerja sama dengan pihak ketiga (Lembaga/BUMN/BUMD) yang berkeinginan menyumbangkan buku
  - 6) Penataan ruang kembali agar kondusif dan nyaman

- 7) Memperbaiki jaringan internet yang belum terhubung ke server untuk fasilitas *hotspot*
- 8) Memanfaatkan fasilitas/ sarana yang ada secara efektif dan efisien
- 9) Kerjasama dengan pemerhati perbukuan sebagai inisiator memfasilitasi berbagai pihak yang peduli pada pengadaan dan pengumpulan koleksi.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2016). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE.
- Berita Resmi Statistik BPS Provinsi Sulawesi Utara. (2017). *Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Tahun 2016*. No 33/05/71/Th. XI, 5 Mei 2017.
- Cook, C., et.al. (2001). *LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries*. IFLA JOURNAL 27.
- Darmadi, Arifin, M.Z., dan Agustin, I.W. (2016). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Terhadap Kinerja Pelayanan Angkutan Penyeberangan Lintas Kariangau-Penajam, Balikpapan*. Media Teknik Sipil. ISSN 1693-3095. Hal. 42 – 50.
- Faidah, A.N., dan Rachman M. Y. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode LIBQUAL +TM (Studi Pada Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)*. Prosiding Seminar Nasional ASBIS. Politeknik Negeri Banjarmasin. . ISSN Cetak 2541-6014 ISSN Online 2541-6022.
- Fatmawati, E. 2012. *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB UNDIP Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka Dengan Metode*
- Harianja, D. D., Rahmawati R., dan Abdul Moch. (2015). *Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro*. Jurnal Gaussian, Volume 4 No. 4 Hal. 775-784.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah; Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Heizer, J., Render, B. (Eds). (2012). *Manajemen Operasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hoseth, A., dan Kyrrillidou, M. (2006). *LibQUAL+™ Procedures Manual*. Association of Research Libraries. Washington, D.C. ISBN 1-59407-704-5
- Iskandar. (2016). *Manajemen Dan Budaya Perpustakaan*. Bandung: Refika Aditama.
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak (Anggota IKAPI).
- Kotler, P. dan Keller, K. L.(Eds).(2009). (terjemahan Sabran, B. MM.) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Nugraha R., Harsosno A., dan Adianto H. (2014). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix Importance-Performance Analysis\* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang)*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional. Vol. 01. No.03. hal. 221-231.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., dan Berry L. L. (Musim Gugir 1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*". Dalam Kotler, P. dan Keller, K. L.(Eds). (2009). (terjemahan Sabran, B. MM.) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka; Menggunakan Metode LibQual+™*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ruta, K.S.(2014). *Analisis Tingkat Pelayanan Stasiun Lempuyangan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Tesis. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Suhendra A., Prasetyanto D. (2016). *Kajian Tingkat Kepuasan Pengguna Trans Metro Bandung Koridor 2 Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis*.

Tjiptono, F., Chandra, G. (Eds). (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Thompson, B. *Birth of LibQUAL+ (online)*. Texas A&M University and Baylor College of Medicine. Tersedia di [https://www.libqual.org/about/about\\_lq/birth\\_lq](https://www.libqual.org/about/about_lq/birth_lq). Diakses 18 Juni 2017

Tolliver, J.M., R.W. Armstrong, dan D. F. Coleman. (1998). *Service Quality Measures: A Test of Convergent Validity and Trait-Method Effects*". *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Vol. 11. Pp 15-27.

Utami, Y.W.P., Siahaan D., dan Sudarso I. (2016). *Analisis dan Peningkatan Kualitas Teknologi Informasi TIMS (Tower Information Management System) Dengan Menggunakan Metode Service Quality dan QFD (Quality Function Deployment) Pada PT XYZ*. Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XXIV. ISBN: 978-602-70604-3-2

*Sumber-Sumber Lain:*

Undang-Undang No.23 tahun 2003 tentang Pendidikan

Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pasal 1 Ayat 9

Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pasal 22 Ayat 1

