

ANALISIS TINGKAT KUALITAS JASA LAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAN PUSAT INFORMASI ILMIAH FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS PADJADJARAN

Jevon Joenesty Mauladhy¹, Ninis Agustini Damayani² dan Saleha Rodiah³

¹Panenmaya Digital, ^{2,3}Program Studi Ilmu Perpustakaan Fikom Unpad

joenestymauladhy@gmail.com, ninis.agustini@unpad.ac.id, saleha.rodiah@unpad.ac.id

ABSTRACT - *This study aimed to measure how far the library service quality in Academic Library using LibQual+™ instrument, the measurement model of service quality based on perceptions and expectations of the three dimension consist Affect of Services (the attitude and the ability of library staff on serving students), Information Control (quality and availability of the information source in library), Library as Place (library as place and surrounding). Respondents were ask to rate the three criteria, namely the minimum expectations, desired expectations, and perceived. Service quality is a gap between the perceptions (perceived) with the minimum or desired expectations. Respondents were asked to assess the scale of 1 – 9, the lowest value is 1 and the highest is 9. Through a questionnaire that has been distributed, have generally showed that users feel satisfaction with the services that have been provided by the P2I2 FEB Unpad library's.*

Keywords : *LibQual+™, Service Quality, Users Satisfaction, Perceptions, Expectations.*

ABSTRAK - Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Akademik menggunakan instrumen LibQual+™, model pengukuran kualitas pelayanan ini berdasarkan persepsi dan harapan tiga dimensi yang terdiri dari Pengaruh Layanan (sikap dan kemampuan staf perpustakaan pada melayani siswa), Pengendalian informasi (kualitas dan ketersediaan sumber informasi di perpustakaan), Perpustakaan sebagai sebuah tempat (perpustakaan sebagai tempat dan sekitarnya). Responden meminta untuk menilai tiga kriteria, yaitu harapan minimum, harapan yang diinginkan, dan dirasakan. Kualitas pelayanan merupakan kesenjangan antara persepsi (dirasakan) dengan minimum atau harapan yang diinginkan. Responden diminta untuk menilai skala 1-9, nilai terendah adalah 1 dan tertinggi adalah 9. Melalui kuesioner yang telah didistribusikan, umumnya menunjukkan bahwa pengguna merasakan kepuasan dengan layanan yang

telah disediakan oleh P2I2 Februari Unpad perpustakaan.

Kata Kunci: LibQual+™, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Persepsi, Harapan

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan lembaga pelayanan jasa yang menyediakan kebutuhan bagi pengguna dalam pencarian, penyediaan dan penelusuran informasi bagi para penggunanya. Konsep utama dari per- pustakaan dan pelayanan jasa lainnya adalah pengguna merupakan orientasi dari kegiatan lembaga. Dalam hal ini dimaksudkan bahwa pengguna merupakan titik fokus dalam kegiatan pelayanan perpustakaan dan lembaga jasa lainnya. Pengguna merupakan penentu dari baik atau tidaknya, berhasil atau tidaknya sebuah layanan jasa itu berjalan.

Karna perpustakaan berorientasi pada kebutuhan pengguna, alangkah ideal apabila perpustakaan terasa ramah, hangat, dan dekat dengan penggunanya, pelayanan yang diberikan mampu memberikan kepuasan tersendiri bagi penggunanya demi memenuhi kebutuhan akan informasi.

Perguruan tinggi merupakan suatu pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dan penelitian serta pengabdian ke masyarakat. Penelitian merupakan kegiatan

dalam upaya menghasilkan pengetahuan empirik, teori, konsep, metodologi, model atau informasi baru yang memperkaya ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian. Pengabdian kepada masyarakat merupakan kegiatan yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat. (Soeatminah 1992, 32).

Dalam hal ini lembaga pendidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran membutuhkan sebuah perpustakaan untuk menunjang segala aktivitas yang dilaksanakan setiap waktu. Keberadaan perpustakaan di tengah masyarakat akademis semakin dirasakan manfaatnya dalam menunjang tujuan Fakultas dan Universitas dalam pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran yang tidak terlepas keberadaannya dari kegiatan kampus, yang akan memerankan fungsi vital dalam keberhasilan perkuliahan baik bagi mahasiswa maupun dosen, selain itu pengguna lainnya. Metode yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual+™ (*Library Quality*), pada tahun 1999 atas prakarsa para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (*Association of Research Library*) di Amerika Serikat bekerja sama dengan Texas A&M University. Ada 3 dimensi dalam menentukan kualitas layanan menggunakan metode Library Quality (LibQual+™), yaitu : *Affect of Services* , *Information Control*, dan *Library as Place*.

Sebagai perpustakaan dengan keunggulan memiliki gedung tersendiri dan terpisah dari

bangunan perkuliahan lainnya, perpustakaan P2I2 mampu memberikan kenyamanan dan ketenangan kepada para penggunanya dalam melakukan setiap kegiatannya di perpustakaan ini. Dengan pengunjung per tahun mencapai 14.000 pengunjung baik itu dari sivitas akademika Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Padjadjaran maupun dari fakultas dan universitas lain, menjadikan perpustakaan P2I2 ini sebagai salah satu perpustakaan ekonomi terkemuka dan dipercaya oleh para pengunjung dan penggunanya dari segi koleksi dan informasi yang tersedia di perpustakaan ini. Maka dari latar belakang inilah sebuah penelitian terhadap kualitas layanan perpustakaan dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana dan sebaik apa pelayanan perpustakaan P2I2 mampu memenuhi harapan dan persepsi penggunanya terhadap pelayanan yang maksimal. Oleh karena itu penulis mengambil judul “Analisis Tingkat Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran”

TINJUAN PUSTAKA

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono 2004, 59). Pengertian lain dari kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Lovelock 1988, dikutip dari Tjiptono 2004, 59). Merujuk dari dua pengertian diatas, ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas sebuah

layanan jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al., 1985 dalam Tjiptono 2008, 60).

Apabila jasa yang dirasakan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik atau memuaskan. Apabila jasa yang dirasakan melebihi ekspektasi yang diharapkan, maka sebuah kualitas jasa tersebut dinilai ideal. Sebaliknya jika sebuah jasa yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan. Maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dapat ditarik kesimpulan bahwa, kualitas jasa baik atau tidaknya ditentukan dengan bagaimana perusahaan tersebut memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Diterangkan oleh Day (dalam Tse dan Wilton, 1988 dikutip dari Tjiptono 2008, 146) kepuasan pelanggan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan terhadap harapan sebelumnya tau norma kinerja sebelumnya dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dalam pengertian lain Engel, et al mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah “merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak menimbulkan dan memenuhi harapan pelanggan.” (Tjiptono 2004, 146).

Harapan pelanggan memiliki peran yang sangat besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Harapan pelanggan seperti yang diterangkan oleh Olson dan Dover adalah keyakinan pelanggan sebelum

mencoba atau membeli produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut (Tjiptono 2004). Dalam beberapa hal, sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan belum tercapai kesepakatan yang pasti dari mana hal tersebut didapat.

LibQual+™ adalah perangkat ukur layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pengguna mengenai kualitas layanan sebuah perpustakaan. LibQual+™ mengadopsi dari dimensi layanan yang tercakup dalam SERVQUAL. Program ini berbasis survey yang digunakan untuk membantu menilai dan meningkatkan layanan perpustakaan, mengubah budaya organisasi, dan pemasaran perpustakaan. LibQual+™ memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Model ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan para pengguna perpustakaan. Dalam konsep LibQual+™ terdapat dua jenis harapan, pertama harapan minimum (*minimum expectation*), yaitu tingkat layanan minimum yang dapat diterima (*acceptable*), dan harapan yang sesungguhnya diinginkan pengguna (*desired expectations*). Sedangkan persepsi (*perceived services*) adalah tingkat layanan yang diterima oleh pengguna. Kategori harapan minimum memberikan informasi tentang harapan minimum pengguna terhadap kualitas layanan perpustakaan. Kategori harapan yang diinginkan memberikan informasi mengenai harapan pengguna mengenai apa yang sesungguhnya

diinginkan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan sesungguhnya diinginkan pengguna dipastikan membuat pengguna puas dengan layanan yang ada. Sedangkan kategori persepsi (*perceived service*) memberikan informasi tentang kualitas layanan perpustakaan yang diterima oleh pengguna saat ini

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengertian dari studi deskriptif sendiri adalah untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Metode deskriptif sangat berguna untuk melahirkan teori, bukan menguji teori, “*Hypothesis Generating*” bukan “*Hypothesis Testing*” dan “*neuro-ristic*” bukan “*verifikatif*” (Rakhmat 2001, 24). Sementara menurut Isaac dan Michael, seperti dikutip Jalaludin Rakhmat (2001), metode deskriptif bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Ciri lain metode deskriptif adalah menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah (*naturalistic setting*). Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut

apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa kualitas pelayanan Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah (P2I2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran dibagi menjadi beberapa bagian. Hal ini dimaksudkan agar analisis yang dilakukan dapat menggambarkan kualitas layanan dari berbagai sudut pandang, yaitu analisis secara umum, analisis berdasarkan dimensi layanan, dan analisis berdasarkan butir pernyataan.

1. Analisis Secara Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah (P2I2) Fakultas Ekonomi Universitas Padjadjaran mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada penggunanya. Hasil dari analisis kualitas layanan dari P2I2 ini didapatkan berdasarkan bagaimana persepsi dan harapan dari pengguna perpustakaan tersebut yang telah didapatkan hasilnya melalui penyebaran kuisioner yang berisi 22 item pernyataan yang terbagi menjadi 3 (tiga) dimensi besar, yaitu *Affect of Services*, *Information Control* dan *Library as Place*. Dimensi *Affect of Services* merupakan sejauh mana persepsi pengguna dan harapan pengguna mengenai keunggulan pelayanan dari staf Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah FEB Universitas Padjadjaran, dimensi *Information Control* merupakan sejauh mana tingkat kepuasan pengguna berdasarkan persepsi dan harapannya mengenai kualitas dan ketersediaan informasi dan koleksi yang ada di P2I2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran, dan yang terakhir adalah *Library as*

Place yakni sejauh mana harapan dan persepsi pengguna mengenai lingkungan fisik P2I2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran.

Analisa secara umum dilakukan dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, harapan maksimum, dan persepsi kemudian dibagi dengan jumlah pernyataan untuk memperoleh nilai rata-rata.

Nilai rata-rata responden terhadap layanan perpustakaan cukup tinggi, yaitu 6,37 untuk minimum dan 8,42 untuk *desired*. Sedangkan nilai rata-rata persepsi adalah 6,58. Data tersebut menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi lebih kecil atau lebih rendah dari nilai rata-rata harapan, sehingga diperoleh nilai kesenjangan *Adequacy gap* sebesar 0,22 dengan nilai *Superiority Gap* -1,83. Hal tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan yang dapat diterima pengguna berada di atas batas toleransi (*zone of tolerance*). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara umum kualitas layanan Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah (P2I2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran sudah memuaskan responden.

Nilai *Adequacy gap* dari hasil analisis ini berada pada *Zone Of Tolerance* dengan poin 0,22, yang berarti tingkat layanan yang diharapkan penggunaannya masih dalam batas toleransi untuk seminimum apakah layanan ini mampu mereka terima atau *acceptable*. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pengguna perpustakaan P2I2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran mampu terpuaskan oleh layanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut. Dapat dinyatakan secara umum kualitas perpustakaan

P2I2 FEB Universitas Padjadjaran memiliki kualitas yang baik di mata penggunanya.

2. Analisis Berdasarkan Dimensi Layanan Perpustakaan

Analisis berdasarkan dimensi layanan merupakan analisis yang dilakukan terhadap tiga dimensi layanan perpustakaan dalam LibQUAL+TM yaitu:

- 1) *Affect of Services* (AS) termuat dalam 9 item pernyataan yang membahas bagaimana keandalan dan kemampuan staf perpustakaan dalam melayani penggunanya.
- 2) *Information Control* (IC) termuat dalam 8 item pernyataan yang membahas bagaimana kualitas sumber informasi dan koleksi yang ada di perpustakaan.
- 3) *Library As a Place* (LP) termuat dalam 5 item pernyataan yang membahas mengenai kondisi fisik dan keadaan perpustakaan.

Skor nilai rata-rata persepsi, harapan minimum dan harapan maksimum menjadi data untuk menganalisis berdasarkan dimensi layanan. Nilai rata-rata tersebut diperoleh dengan cara menjumlahkan masing-masing nilai skor pada setiap dimensi kualitas layanan perpustakaan dan kemudian membagi nilai tersebut dengan jumlah item pernyataan pada masing-masing nilai skor pada tiap dimensi kualitas layanan perpustakaan dan kemudian membagi nilai tersebut dengan jumlah item pernyataan pada masing-masing dimensi, sehingga diketahui nilai rata-rata harapan minimum, harapan maksimum dan persepsi.

Affect of Services merupakan dimensi yang membahas sejauh mana keandalan staf perpustakaan menangani para penggunanya

Nilai rata-rata harapan responden dari hasil statistik yang diperoleh pada dimensi *Affect of Services* adalah 6,36 untuk minimum dan 8,41 untuk maksimum. Sedangkan nilai rata-rata persepsi adalah 6,79 yang berarti lebih besar dari nilai harapan minimumnya, setelah dilakukan penghitungan dengan *Adequacy gap* dengan skor 0,43 dan *Superior Gap* -1,62. Nilai *Adequacy gap* dari dimensi ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan P2I2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadajran telah merasa cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh staf perpustakaan P2I2 FEB Unpad ini. Disisi lain dengan poin *Superior Gap*, yakni poin selsish harapan sesungguhnya pengguna perpustakaan dengan persepsinya saat ini, pengguna belum merasa bahwa staf di perpustakaan P2I2 FEB Unpad berada pada harapan maksimum mereka.

Seperti halnya pada dimensi *Affect of Services*, hal yang sama juga terjadi pada dimensi *Library as Place*, dimana responden sudah cukup puas dengan keadaan dan kondisi perpustakaan. Dengan hasil perhitungan yang telah diperoleh, dimensi *Library as Place* mendapatkan poin untuk *Adequacy gap* dengan skor 0,51 dan *Superior Gap* dengan skor -1,69 dengan poin persepsi sebesar 6,84 lebih besar daripada poin harapan minimumnya yakni 6,33. Nilai *Adequacy gap* dari dimensi ini menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan telah merasa cukup puas dengan kondisi fisik dan keadaan suasana perpustakaan P2I2 FEB Unpad ini. Namun, dengan skor *Superior Gap* yang masih minus, menunjukkan bahwa perpustakaan belum memberikan keadaan fisik dan suasana yang benar benar sesuai dengan harapan maksimum

penggunanya.

Pada dimensi *Information Control*, seperti yang telah dilihat pada hasil perhitungan pada analisis secara umum di atas, pengguna masih kurang puas dengan pelayanan perpustakaan P2I2 FEB Unpad pada dimensi kualitas dan ketersediaan koleksi perpustakaan ini. Dengan poin *Adequacy gap* -0,20 dan poin *Superior Gap* -1,59 dan poin persepsi atau *Perceived* pengguna 6,19 lebih kecil dari pada poin harapan minimum pengguna dengan poin 6,39 menunjukkan bahwa masih ada kekurangan pada pelayanan perpustakaan pada ketersediaan dan kualitas koleksi di perpustakaan ini.

3. Analisis Berdasarkan Item Pernyataan.

Analisis berdasarkan item pernyataan bertujuan untuk menganalisis setiap butir pernyataan secara individu agar dari setiap item pernyataan dapat fokus pembahasannya. Analisis berdasarkan 22 item pernyataan dalam kuisioner diperoleh dengan cara menjumlahkan masing-masing nilai persepsi (*Perceived*), harapan minimum (*Minimum*) dan harapan maksimum (*Desired*), kemudian dibagi menjadi dengan jumlah responden, sehingga akan didapat nilai rata-rata pada masing-masing item pernyataan.

Dari hasil analisis yang telah didapatkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuisioner dengan 22 item pernyataan tersebut, didapatlah hasil analisis item pernyataan dengan *Adequacy gap* positif tersebut adalah 81,82% atau 18 item pernyataan, ini berarti ada 18 item pernyataan yang dapat memenuhi harapan minimum atau memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan P2I2B FEB Unpad ini dan item pernyataan dengan *Adequacy*

gap negatif sebanyak 18,18% atau 4 item pernyataan yang belum dirasakan memenuhi harapan minimum atau memuaskan bagi penggunanya.

Berikut ini adalah item-item pernyataan yang mendapatkan nilai *Adequacy gap* Positif, yaitu :

1. Petugas selalu berpenampilan rapi dan menarik di depan penggunanya (item *Affect of Services* no.1) dengan *Adequacy gap* 0,51 poin.
2. Petugas selalu ramah dan sopan dalam melayani penggunanya (item *Affect of Services* no.2) dengan *Adequacy gap* 0,44 poin.
3. Petugas mampu memberikan perhatian, komunikasi yang baik serta pemahaman terhadap kebutuhan penggunanya (item *Affect of Services* no.3) dengan *Adequacy gap* 0,36 poin.
4. Petugas selalu siap, sigap, dan cepat tanggap dalam menangani permintaan dan pertanyaan penggunanya (item *Affect of Services* no.4) dengan *Adequacy gap* 0,39 poin.
5. Petugas memiliki kemampuan yang luas, terlatih dan terpercaya dalam menjawab pertanyaan penggunanya (item *Affect of Services* no.5) dengan *Adequacy gap* 0,49 poin.
6. Petugas selalu memahami apa yang dibutuhkan oleh penggunanya (item *Affect of Services* no.6) dengan *Adequacy gap* 0,30 poin.
7. Petugas memperlakukan setiap penggunanya dengan sama (item *Affect of Services* no.7) dengan *Adequacy gap* 0,48 poin.
8. Petugas selalu bersedia dan ingin membantu penggunanya (item *Affect of Services* no.8)

dengan *Adequacy gap* 0,46 poin.

9. Petugas memiliki kemampuan yang baik untuk menangani setiap permasalahan penggunanya (item *Affect of Services* no.9) dengan *Adequacy gap* 0,44 poin.
10. Koleksi tercetak di perpustakaan dapat membantu menyelesaikan pekerjaan pengguna (item *Information Control* no.1) dengan *Adequacy gap* 0,41 poin.
11. Perlengkapan perpustakaan yang modern seperti *Online Public Access Catalogue* (OPAC) mampu membantu pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan (item *Information Control* no.4) dengan *Adequacy gap* 0,44 poin.
12. Petunjuk dan panduan fasilitas atau layanan perpustakaan mudah dipahami oleh penggunanya (item *Information Control* no.7) dengan *Adequacy gap* 0,58 poin.
13. Setiap informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dapat diakses dan diperoleh dengan sangat mudah (item *Information Control* no.8) dengan *Adequacy gap* 0,33 poin.
14. Perpustakaan merupakan tempat yang mampu menumbuhkan keinginan untuk belajar, menambah wawasan, ataupun penelitian (item *Library as Place* no.1) dengan *Adequacy gap* 0,58 poin.
15. Perpustakaan merupakan tempat yang tenang untuk aktifitas individu (item *Library as Place* no.2) dengan *Adequacy gap* 0,58 poin.
16. Tempat dan suasana perpustakaan membuat pengguna ingin berkunjung kembali (item

Library as Place no.3) dengan *Adequacy gap* 0,26 poin.

17. Perpustakaan sebagai tempat yang nyaman dan kondusif untuk pembelajaran dan penelitian dalam kelompok (item *Library as Place* no.4) dengan *Adequacy gap* 0,43 poin. Fasilitas gedung, kebersihan ruangan, dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan memadai (item *Library as Place* no.5) dengan *Adequacy gap* 0,70 poin.

Terdapat 18,18% atau 4 item pernyataan memperoleh nilai *Adequacy gap* negatif. 4 item pernyataan ini berada pada dimensi *Information Control* yang merupakan bagaimana pengguna perpustakaan menilai ketersediaan dan kualitas dari koleksi yang ada pada perpustakaan P2I2 FEB Unpad ini. Hal ini menunjukkan bahwa 4 item dari dimensi *Information Control* ini belum memenuhi harapan minimum penggunanya atau bisa dikatakan bahwa pengguna belum puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan P2I2 FEB Unpad ini dalam dimensi *Information Control*. 4 item pernyataan tersebut antara lain :

1. Tersedianya sumberdaya informasi elektronik yang dibutuhkan oleh pengguna (item *Information Control* no. 2) dengan poin *Adequacy gap* 0,37.
2. Terdapat koleksi jurnal cetak maupun jurnal elektronik yang dapat digunakan oleh pengguna (item *Information Control* no. 4) dengan poin *Adequacy gap* 0,49.
3. Sumberdaya elektronik perpustakaan mampu diakses dari rumah maupun tempat lain di luar perpustakaan (item *Information Control* no. 5) dengan poin *Adequacy gap* 0,98.
4. Akses internet yang tersedia di perpustakaan

memungkinkan pengguna mencari dan menemukan kebutuhannya secara mandiri (item *Information Control* no. 6) dengan poin *Adequacy gap* 1,51.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di lapangan mengenai kualitas layanan Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah (P2I2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran, secara umum pengguna perpustakaan telah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan ini, sebagaimana hasilnya dapat dilihat sebagai berikut :

1. Staf Perpustakaan yang ramah, berpenampilan rapi, mampu membantu penggunanya dengan baik, mampu memahami permasalahan penggunanya, berpengetahuan yang luas dan lain sebagainya telah dirasakan oleh pengguna perpustakaan terhadap staf perpustakaan P2I2 FEB Unpad. Segala aspek tersebut menjadikan pengguna merasa puas terhadap kualitas kinerja staf perpustakaan P2I2 FEB Unpad ini.
2. Pengguna perpustakaan masih belum merasa puas terhadap sejauh mana kualitas dan ketersediaan koleksi dan sumber informasi yang ada di perpustakaan P2I2 FEB Unpad ini. Yang menjadi sorotan oleh penggunanya adalah ketersediaan sumberdaya informasi elektronik, ketersediaan koleksi jurnal cetak maupun elektronik, akses informasi elektronik diluar perpustakaan, dan ketersediaan akses internet yang ada di perpustakaan.
3. Gedung yang mampu memberikan suasana nyaman dan tenang bagi penggunanya,

kebersihan gedung yang terjaga, dan suasana perpustakaan yang menumbuhkan keinginan untuk belajar mampu diberikan oleh perpustakaan P2I2 FEB Unpad ini kepada penggunanya. Oleh karena itu, pengguna perpustakaan P2I2 FEB Unpad ini merasa puas terhadap fasilitas dan suasana lingkungan perpustakaan P2I2 FEB Unpad ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Kathleen F Miller, “*Service Quality in Academic Libraries : An Analysis of LibQual+TM Scores and Institutional Characters*”, ProQuest (2008).
- Rakhmat, Jalaluddin. (2001). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Soeatminah. (1992). *Perpustakaan Kepustakaan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Sujito. (2011). “*Total Satisfaction Merupakan Bentuk Diskonfirmasi Pelanggan Untuk Meningkatkan Kualitas.*” Makalah disampaikan pada Seminar Nasional Ilmu Ekonomi Terapan, Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Service Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

