

USULAN KONSEP PENINGKATAN KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DENGAN MENGGUNAKAN METODOLOGI *LIBQUAL*⁺TM DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Denny Nurkertamanda, Pandu Wirawan

Program Studi Teknik Industri, Universitas Diponegoro Semarang

Jl. Prof Sudarto, SH., Semarang

nurkerta@gmail.com

Abstrak

Perpustakaan universitas –juga disebut perpustakaan akademis– sering dianggap sebagai sumber informasi yang paling penting bagi sebuah perguruan tinggi. Sebagai salah satu institusi kultural yang paling berharga, perpustakaan menyediakan informasi dan pelayanan yang sangat penting bagi proses belajar dan mengajar. Namun sayangnya perpustakaan akademis saat ini sedang menghadapi tantangan terbesarnya sejak munculnya banyak universitas virtual yang juga ditunjang dengan perpustakaan virtual. Bagaimana perpustakaan mempertahankan dan memperkuat citranya serta mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki untuk memenuhi harapan pengguna adalah satu-satunya cara agar perpustakaan akademis dapat bertahan dalam lingkungan yang terus berubah dan tidak terduga ini.

Kualitas dan nilai (value) dari sebuah perpustakaan secara tradisional diukur dengan indikator besaran, yaitu: banyaknya koleksi, anggaran belanja, pengeluaran dan staff merupakan masukan untuk menilai potensi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas sebuah perpustakaan harus diukur dalam hal yang berkaitan dengan interaksi pengguna dengan sumber daya perpustakaan dan pelayanan yang diberikan. Penilaian kritis akan kualitas sebuah perpustakaan haruslah berasal dari pengguna perpustakaan itu sendiri. Zeithaml, dkk mengatakan: Dalam model evaluasi kualitas pelayanan, hanya pengguna/pelanggan yang menilai kualitas; semua penilaian yang lain benar-benar tidak relevan.

LibQual⁺TM (suatu metode yang di diperkenalkan oleh Academic Research Library berdasarkan 22 item SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, Berry) digunakan untuk mengetahui bagaimana (seberapa baik) UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro memberikan pelayanan kepada penggunanya. Kemudian atribut (sumber daya) apa saja yang paling penting untuk dialokasikan pengelola perpustakaan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan, dan perbaikan apa yang saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna diteliti dengan menggunakan Importance-Performance Matriks dan Quality Function Deployment (QFD). Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan perpustakaan berada pada batas minimum pelayanan yang dapat ditolerir pengguna. Artinya adalah pihak perpustakaan baru dapat memenuhi kebutuhan minimum pengguna. Hasil dari proses QFD tersebut adalah jawaban akan bagaimana seharusnya kebutuhan pengguna dipenuhi. Tabel respon teknis menunjukkan bagaimana pihak perpustakaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna berupa variabel-variabel terukur yang dapat selalu dipantau nilainya. Dengan demikian peneliti merekomendasikan pihak perpustakaan untuk memenuhi target dari respon teknis yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pengguna, LibQual, Quality Function Deployment, SERVQUAL.*

Abstract

University library –also said as academic library– often reputed as the most important information source in university. As the most valuable cultural institution, library supplied information and service that very important in study and teaching processes. Unfortunately, nowadays academic library is facing its biggest challenge since the emergence of many virtual university that supported by virtual library. How the library can survive and strengthen its image and explore all of its resources to fulfill the user expectation. It is the only way to keep academic library stand up in this dynamic and unpredictable state.

Quality and value of a library traditionally can be measured by indicators as input to rate the potency of library in fulfilling user requirement. These indicators are amount of collections, expenditure budget, expenses, and staff. Quality of library should be measured in something that related to interaction between user and library resources and service given. Critical measurement of library quality should be

come from the user itself. Zeithaml, et.al said that in service quality evaluation model, only the user that rates the quality; all another ratings was irrelevant.

LibQual+™ (a method introduced by Academic Research Library based on 22 items of SERVQUAL developed by Zeithaml, Parasuraman, Berry) is used to know how (how good) UPT Diponegoro University Library in giving service to user. What kind of important attributes (resources) in supporting service quality improvement, and what kind of improvements to do to increase user satisfaction. It is researched using Importance-Performance Matrix and Quality Function Deployment (QFD). As a whole, the service given by library is in minimum limitation of service that can be tolerated by user. It is mean that library only can fulfill the minimum requirement of user. QFD result shows the answers of how library supposed to fulfill user requirement. Technical response table shows how library can increase user satisfaction by measurable variables that value's can always be monitored. So, researcher recommend to library to fulfill the targets from stated technical responses.

Keywords : User satisfaction, LibQual, Quality Function Deployment, SERVQUAL.

PENDAHULUAN

Perpustakaan universitas –juga disebut perpustakaan akademis– sering dianggap sebagai sumber informasi yang paling penting bagi sebuah perguruan tinggi. Sebagai salah satu institusi kultural yang paling berharga, perpustakaan menyediakan informasi dan pelayanan yang sangat penting bagi proses belajar dan mengajar.

Namun sayangnya perpustakaan akademis saat ini sedang menghadapi tantangan terbesarnya sejak munculnya banyak universitas virtual yang juga ditunjang dengan perpustakaan *virtual*. Hal ini mendatangkan banyak pertanyaan mengenai peran dan masa depan perpustakaan akademis. Bagaimana perpustakaan mempertahankan dan memperkuat citranya serta mengerahkan segala sumber daya yang dimiliki untuk memenuhi harapan pengguna adalah satu-satunya cara agar perpustakaan akademis dapat bertahan dalam lingkungan yang terus berubah dan tidak terduga ini. [Cullen (2001) dalam Cook04]

Selanjutnya berdasarkan studi pendahuluan diketahui bahwa secara kasar, tingkat pemenuhan kepuasan pelanggan masih relatif rendah. Selain itu, *polling* yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro masih sangat sederhana dan tidak dapat menangkap umpan balik dan suara dari pengguna. Permasalahan yang diangkat pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna yang relatif rendah dan belum memadainya usaha untuk “mendengar” suara dari pengguna perpustakaan. Suatu studi lintas budaya untuk membandingkan persepsi kualitas

pelayanan diantara pengguna perpustakaan di New Zealand dan China, secara jelas menyimpulkan bahwa terdapat kesamaan global dalam cara berpikir pengguna perpustakaan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. [Kyrillidou dan Hippias (2001) dalam Nims03] Hal inilah yang mendasari penulis untuk menggunakan metode baru yang telah teruji secara internasional.

Tabel 1 Hasil Polling UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

SDM :	
Profesional	38.10%
Kurang profesional	61.90%
Fasilitas :	
Baik	46.67%
Kurang	53.33%
Koleksi :	
Memadai	46.67%
Kurang memadai	53.33%
Jenis layanan :	
Cukup	40.74%
Kurang	59.26%

(lib.undip.ac.id; 20 Juli 2006, pukul 15.11)

Metode yang dimaksud merupakan metode SERVQUAL yang dimodifikasi untuk mengevaluasi kualitas perpustakaan dengan menggunakan penilaian pengguna perpustakaan sebagai komponen utamanya. Metode SERVQUAL-modifikasi yang dimaksud adalah *LibQUAL+™*. Kemudian penulis akan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*).

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengevaluasi (menilai) kualitas pelayanan

UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro secara keseluruhan dari perspektif pengguna, (2) mengevaluasi atribut apa saja yang penting untuk dialokasikan oleh pengelola perpustakaan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, (3) memberikan usulan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

METODOLOGI PENELITIAN

LibQUAL+™ merupakan suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini melibatkan 28 pertanyaan inti, pertanyaan tambahan yang berhubungan dengan hasil (*outcome*) sebanyak 5 pertanyaan, kepuasan umum (3 pertanyaan), dan penggunaan perpustakaan (3 pertanyaan).

Data yang diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu data primer yang diperoleh dari kuesioner, dan data sekunder yang diperoleh dari wawancara dengan pihak perpustakaan.

Penyebaran kuesioner dilakukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Diponegoro yang terletak di Jl. Sudharto, SH. Gedung Widya Puraya, Tembalang, Semarang. Sejak tanggal 14 September 2006 sampai dengan 30 November 2006.

Kuesioner yang diberikan kepada pengguna perpustakaan mengharuskan responden untuk memberikan nilai pada setiap atribut pelayanan jasa sebanyak tiga kali pada tiga kolom: tingkat pelayanan minimum yang masih dianggap layak (*minimum service level*), tingkat pelayanan yang diharapkan (*desired service level*), dan persepsi akan pelayanan yang sebenarnya diterima (*perception of actual service level*). Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala Likert dengan 7 jenjang *range* nilai (1 adalah yang terendah, dan 7 adalah yang paling tinggi). Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan data diri, pernyataan tentang penggunaan informasi dan kepuasan pengguna perpustakaan secara umum, dan pertanyaan tentang pola penggunaan perpustakaan.

Populasi yang akan diambil terdiri dari mahasiswa S1 dan D3 (tidak dibedakan antara reguler dan ekstensi), dengan jumlah total populasi adalah 30577 orang (24475 mahasiswa S1 dan 6082 mahasiswa D3).

Jumlah kuesioner yang disebarakan untuk penelitian ini sebanyak 564 kuesioner, dan kuesioner yang kembali adalah sebanyak 452 kuesioner (*return rate* = 80.14%). Sebanyak 112 kuesioner tidak kembali/rusak, dan 39 kuesioner tidak dapat diolah karena belum pernah menggunakan jasa UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah rumus Slovin, dengan toleransi kesalahan sebesar 5%.

Sedangkan untuk pihak penyedia jasa, kuesioner yang diberikan mengenai persepsi mereka terhadap keinginan pelanggan dan persepsi terhadap kinerja mereka selama ini. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepekaan karyawan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro terhadap kebutuhan dan keinginan penggunaannya, serta sebagai target dalam matriks perencanaan pada proses QFD. Jumlah kuesioner yang disebarakan berjumlah 30 buah dan yang terkumpul adalah sebanyak 19 kuesioner.

Tabel 2 Variabel Pertanyaan Survey

Variabel		
Affect of Service	AS-1	Staf perpustakaan menanamkan rasa percaya kepada pengguna perpustakaan. (Percaya bahwa pengguna akan penjaga/memelihara koleksi pustaka)
	AS-2	Staf perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada setiap individu pengguna perpustakaan.
	AS-3	Staf perpustakaan selalu bersikap sopan.
	AS-4	Staf perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan.
	AS-5	Staf perpustakaan memiliki pengetahuan (mampu) untuk menjawab pertanyaan pengguna.
	AS-6	Staf perpustakaan membantu pengguna perpustakaan dengan penuh perhatian.
	AS-7	Staf perpustakaan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pengguna perpustakaan.
	AS-8	Staf perpustakaan bersedia membantu pengguna perpustakaan dengan senang hati.
	AS-	Staf perpustakaan dapat diandalkan

Variabel		
	9	dalam menangani permasalahan pelayanan yang dialami pengguna perpustakaan.
	IC-1	Memungkinkan sumber-sumber (jurnal/literatur) elektronik dapat diakses dari rumah Saya melalui internet.
	IC-2	Tersedianya web site perpustakaan yang memungkinkan Saya mencari informasi sendiri. (informasi letak, ketersediaan/status buku, dll) .
	IC-3	Tersedianya bahan-bahan tercetak (jurnal dan buku, dll) yang Saya butuhkan untuk tugas Saya.
	IC-4	Tersedianya sumber-sumber informasi elektronik yang Saya butuhkan untuk tugas Saya.
	IC-5	Tersedianya perlengkapan modern yang memungkinkan Saya dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan. (contoh: peralatan yang terkomputerisasi untuk daftar pengunjung/absensi, peminjaman dan pengembalian, pencarian pustaka digital maupun tercetak).
	IC-6	Tersedianya peralatan yang mudah digunakan dan memungkinkan Saya mencari segala bahan pustaka sendiri, tanpa bantuan petugas.
	IC-7	Membuat segala informasi yang diperlukan dapat diakses dengan mudah. (misal: dengan tersedianya layanan fotokopi, prosedur peminjaman yang tidak berbelit-belit).
Library as Place	IC-8	Tersedianya koleksi jurnal tercetak dan/atau elektronik yang Saya butuhkan untuk tugas Saya.
	LP-1	Ruangan perpustakaan yang dapat memberikan/mendatangkan motivasi belajar.
	LP-2	Ruangan yang tenang.
	LP-3	Ruangan perpustakaan yang nyaman, menarik, dan bersih.
Local Question	LP-4	Perpustakaan sebagai tempat/prasarana yang tepat untuk belajar atau melakukan penelitian.
	LP-5	Tersedianya ruangan untuk belajar/melakukan penelitian secara berkelompok.
	LQ-1	Koleksi yang dimiliki perpustakaan terawat dengan baik.
	LQ-2	Administrasi/prosedur peminjaman buku yang mudah.
	LQ-3	Adanya musik yang mendukung untuk belajar didalam perpustakaan.
	LQ-4	Tata ruang yang menarik dan rak buku yang ergonomis (pustaka dapat diraih dengan mudah).
	LQ-5	Waktu berkunjung/jam buka perpustakaan yang panjang.
	LQ-6	Biaya fotokopi yang terjangkau

Tahapan untuk mengolah Data Survey Libqual+™ adalah

- Mengolah Pertanyaan Inti
- Mengolah Dimensi Pertanyaan Inti

- Mengolah Pertanyaan Lokal
- Mengolah Pertanyaan Kepuasan Umum
- Mengolah Pertanyaan *Literacy Outcome* (manfaat)
- Mengolah Data Penggunaan Perpustakaan

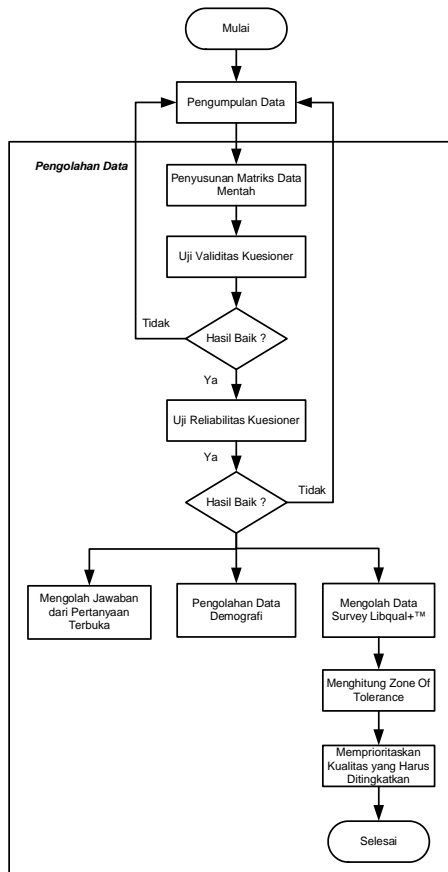
Diagram Alir Proses Pengolahan Data dapat dilihat pada Gambar 1.

Menghitung Zone of Tolerance

Zone of Tolerance bermanfaat untuk menentukan atribut apa saja yang paling penting untuk diberikan alokasi sumber daya yang lebih demi perbaikan kualitas pelayanan. Untuk mengamati zona toleransi, rata-rata dari tiga level pelayanan (*desired service expectations, perception of actual services, dan minimum service expectations*) dibandingkan dan disajikan dalam *radar chart* dan grafik zona toleransi.

Memprioritaskan Kualitas yang Harus Ditingkatkan

Hal ini dilakukan dengan cara membuat *Importance-Performance Matrix*, dan kemudian, variabel yang berada pada kuadran pertama akan dijadikan input untuk proses QFD.



Gambar 1. Diagram Alir Proses Pengolahan Data

Mengolah Jawaban dari Pertanyaan Terbuka

Jawaban dari pertanyaan terbuka akan diolah dengan mengkategorikan, menghitung, memprioritaskan jawaban dari pertanyaan terbuka yang diberikan untuk mengidentifikasi permasalahan apa saja yang dialami pengguna saat menggunakan pelayanan perpustakaan.

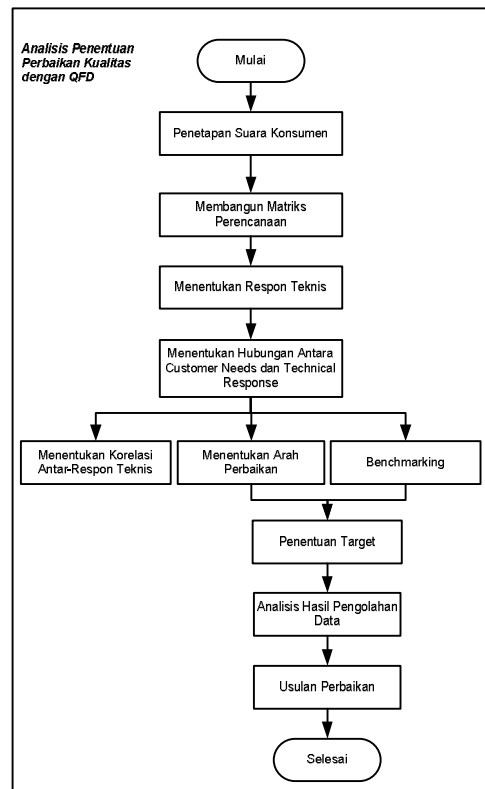
Penentuan Perbaikan Kualitas dengan QFD

Variabel-variabel kualitas pelayanan dari model LibQual+™ yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya dan telah melalui proses penyaringan melalui *Importance-Performance Matrix* akan menjadi masukan dalam proses QFD. Diagram alir proses QFD dapat dilihat pada Gambar 2.

PEMBAHASAN

Dari seluruh sampel yang terkumpul, kebanyakan responden adalah

pria (52.6%). Sedangkan usia responden terutama berkisar antara 18 sampai 22 tahun. Responden yang dipilih untuk penelitian ini adalah yang telah menggunakan jasa perpustakaan setidaknya dua kali. Sebanyak 62.5% responden telah menggunakan jasa UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro lebih dari 5 kali. Sesuai dengan data penggunaan perpustakaan yang diperoleh dari pihak pengelola perpustakaan, mahasiswa S1 tahun ke empat adalah pengguna yang paling dominan (90.1% dan 16.3%). Mayoritas responden berasal dari fakultas teknik (35.6%). Hal ini sesuai dengan data statistik pengunjung.



Gambar 2. Diagram Alir Proses QFD

Setelah kuesioner terkumpul dan memenuhi syarat jumlah sampel minimum, uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya data mentah dari kuesioner diolah menjadi data LibQual+™ dengan merata-ratakan penilaian responden untuk masing-masing kategori pelayanan (*minimum, expected, dan perceived*). Hasilnya disajikan dalam tabel 3.

**Ringkasan Hasil Survey LibQual+™
(Pertanyaan Inti)**

Tabel 3

Variabel		Minimum	Desired	Perceived
Affect of Service	AS-1	4.106	6.025	4.321
	AS-2	3.726	5.872	3.822
	AS-3	4.156	6.084	4.474
	AS-4	4.119	6.059	4.240
	AS-5	4.005	5.921	4.267
	AS-6	3.862	5.926	3.923
	AS-7	3.862	5.933	3.973
	AS-8	3.990	6.025	4.067
	AS-9	3.872	5.938	4.099
Information Control	IC-1	3.336	5.669	2.869
	IC-2	4.032	6.000	4.220
	IC-3	4.188	6.170	4.262
	IC-4	3.906	5.926	3.733
	IC-5	4.044	6.081	4.143
	IC-6	4.010	6.077	4.178
	IC-7	4.089	6.168	4.133
	IC-8	4.084	6.123	4.183
Library as Place	LP-1	4.101	6.148	4.138
	LP-2	4.304	6.247	4.753
	LP-3	4.185	6.200	4.284
	LP-4	4.072	6.037	4.106
	LP-5	3.896	5.951	3.877
Local Question	LQ-1	3.983	6.160	3.995
	LQ-2	4.207	6.222	4.649
	LQ-3	3.568	5.632	3.370
	LQ-4	4.005	5.993	4.170
	LQ-5	4.064	6.212	4.435
	LQ-6	3.975	6.106	3.881

Pengolahan Pertanyaan Tentang Manfaat Penggunaan Perpustakaan (Literacy Outcome)

Pertanyaan tentang *literacy outcome* diberikan untuk melihat sejauh apa manfaat yang diterima pengguna perpustakaan selama menggunakan jasa perpustakaan. Responden diberikan suatu pernyataan, dan kemudian diminta untuk memberikan pernyataan setuju/tidak atas pernyataan tersebut. Skala yang digunakan adalah 1 sampai 7 dimana 1 berarti sangat tidak setuju dan 7 berarti sangat setuju.

**Tabel 4 Ringkasan Hasil Survey LibQual+™
(Hasil Pembelajaran)**

Variabel	Mean
KU-1 Perpustakaan ini membantu Saya tetap mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan di bidang yang Saya minati.	4.370
KU-2 Perpustakaan ini membantu kemajuan Saya pribadi dalam bidang keilmuan yang Saya tekuni.	4.553
KU-3 Perpustakaan ini membuat Saya lebih mudah dan efisien dalam menunjang kemajuan akademis Saya.	4.588
KU-4 Perpustakaan ini membantu Saya dalam membedakan antara informasi yang berasal dari sumber yang dapat dipercaya dan yang tidak dapat dipercaya.	4.528
KU-5 Perpustakaan ini memberikan Saya informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengikuti kuliah dan menyelesaikan tugas.	4.879

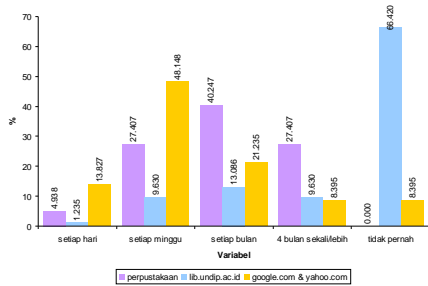
Pengolahan Pertanyaan tentang Kepuasan Umum

Responden juga ditanyakan mengenai bagaimana perpustakaan memenuhi harapan mereka. Responden juga diminta untuk memberikan pernyataan setuju/tidak atas pernyataan yang diberikan. Skala yang digunakan adalah 1 sampai 7 dimana 1 berarti sangat tidak setuju dan 7 berarti sangat setuju. Khusus untuk variabel KU-8, nilai 1 berarti sangat tidak baik, dan 7 berarti sangat baik.

**Tabel 5 Ringkasan Hasil Survey LibQual+™
(Kepuasan Umum)**

Variabel	Mean
KU-6 Secara umum Saya merasa puas dengan pelayanan yang Saya terima di perpustakaan ini.	4.158
KU-7 Secara umum Saya merasa puas dengan dukungan perpustakaan ini terhadap kebutuhan belajar/mengajar serta penelitian Saya.	4.363
KU-8 Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan ini secara keseluruhan?	4.425

Pengolahan Pola Penggunaan Perpustakaan



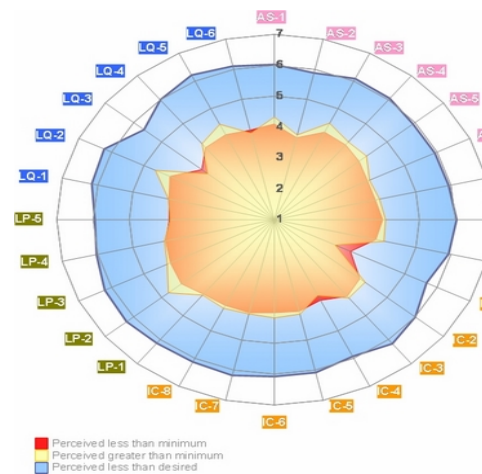
Gambar 3. Pengolahan Pola Penggunaan Perpustakaan

Untuk mengamati zona toleransi, rata-rata dari tiga level pelayanan (*desired service expectations*, *perception of actual services*, dan *minimum service expectations*) dibandingkan dan disajikan dalam *radar chart* dalam gambar 4. Grafik radar dibawah ini menunjukkan hasil agregat dari pertanyaan inti yang disurvei. Setiap sumbu pada grafik melambangkan satu pertanyaan. Kode yang mewakili pertanyaan terkait diberikan di sisi luar setiap sumbu. Pertanyaan-pertanyaan survey disusun secara acak pada kuesioner, namun untuk memudahkan analisis, setiap butir pertanyaan dikelompokkan pada grafik berdasarkan kategori/dimensinya (*Affect of Service*, *Library as Place*, dan *Information Control*). Tingkat pelayanan minimum, yang dikehendaki, dan yang diterima responden digambarkan berpotongan pada setiap sumbu sehingga menghasilkan *gap* (celah) diantara ketiga tingkat pelayanan tersebut. *Gap* yang terbentuk menggambarkan pemenuhan kebutuhan pelayanan, yaitu *service adequacy* dan *service superiority*.

Titik yang mendekati pusat grafik menunjukkan nilai yang rendah, sebaliknya titik yang menjauhi pusat grafik menunjukkan nilai yang tinggi. Ketika menginterpretasi *radar chart*, perlu diperhatikan sumbu-sumbu individual juga bentuk grafik secara keseluruhan agar dapat memahami makna grafik tersebut secara keseluruhan. Seberapa besarnya data berfluktuasi dapat dilihat dengan mengamati apakah spiral yang terbentuk halus (*smooth*)

atau memiliki duri (*spike*) yang menunjukkan variabilitas.

Secara umum, grafik yang diarsir biru dan hijau menandakan persepsi pelayanan pengguna jatuh didalam zona toleransi; jarak antara ekspektasi dan persepsi minimum dari kualitas pelayanan diarsir dengan warna **biru**, dan jarak antara kualitas pelayanan yang diharapkan (*desired*) dan yang diterima (*perceived*) diarsir dengan warna **kuning**. Ketika persepsi pengguna yang berada diluar zona toleransi, ditunjukkan dengan area yang diarsir dengan warna **merah** dan **hijau**. Jika jarak ekspektasi dan persepsi minimum pengguna diarsir dengan warna merah, hal ini menunjukkan nilai *gap* pelayanan yang negatif. Sebaliknya jika jarak antara pelayanan dan persepsi pelayanan diarsir dengan warna hijau, artinya bahwa nilai *gap* pelayanan memiliki nilai yang positif (*superior gap score*).



Gambar 4 Grafik Radar Variabel LibQual+™

Tabel 6 Zona Toleransi

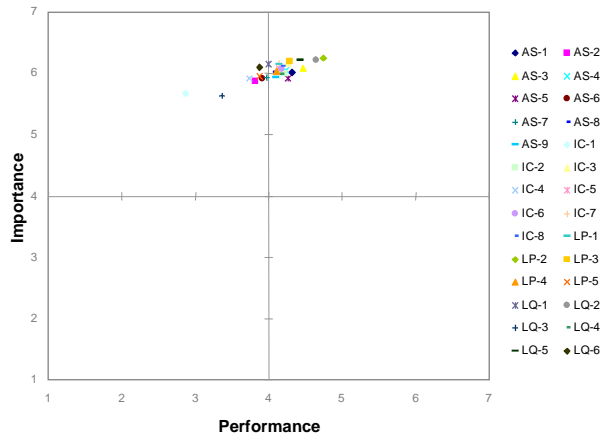
Variabel		Minimum	Desired	Perceived	Adequacy	Superiority
Affect of Service	AS-1	4.106	6.025	4.321	0.215	-1.704
	AS-2	3.726	5.872	3.822	0.096	-2.049
	AS-3	4.156	6.084	4.474	0.319	-1.610
	AS-4	4.119	6.059	4.240	0.121	-1.820
	AS-5	4.005	5.921	4.267	0.262	-1.654
	AS-6	3.862	5.926	3.923	0.062	-2.002
	AS-7	3.862	5.933	3.973	0.111	-1.960
	AS-8	3.990	6.025	4.067	0.077	-1.958
	AS-9	3.872	5.938	4.099	0.227	-1.840
Information Control	IC-1	3.336	5.669	2.869	-0.467	-2.800
	IC-2	4.032	6.000	4.220	0.188	-1.780
	IC-3	4.188	6.170	4.262	0.074	-1.909
	IC-4	3.906	5.926	3.733	-0.173	-2.193
	IC-5	4.044	6.081	4.143	0.099	-1.938
	IC-6	4.010	6.077	4.178	0.168	-1.899
	IC-7	4.089	6.168	4.133	0.044	-2.035
	IC-8	4.084	6.123	4.183	0.099	-1.941
Library as Place	LP-1	4.101	6.148	4.138	0.037	-2.010
	LP-2	4.304	6.247	4.753	0.449	-1.494
	LP-3	4.185	6.200	4.284	0.099	-1.916
	LP-4	4.072	6.037	4.106	0.035	-1.931
	LP-5	3.896	5.951	3.877	-0.020	-2.074
Local Question	LQ-1	3.983	6.160	3.995	0.012	-2.165
	LQ-2	4.207	6.222	4.649	0.442	-1.573
	LQ-3	3.568	5.632	3.370	-0.198	-2.262
	LQ-4	4.005	5.993	4.170	0.165	-1.822

Variabel	Minimum	Desired	Perceived	Adequacy	Superiority
LQ-5	4.064	6.212	4.435	0.370	-1.778
LQ-6	3.975	6.106	3.881	-0.094	-2.225

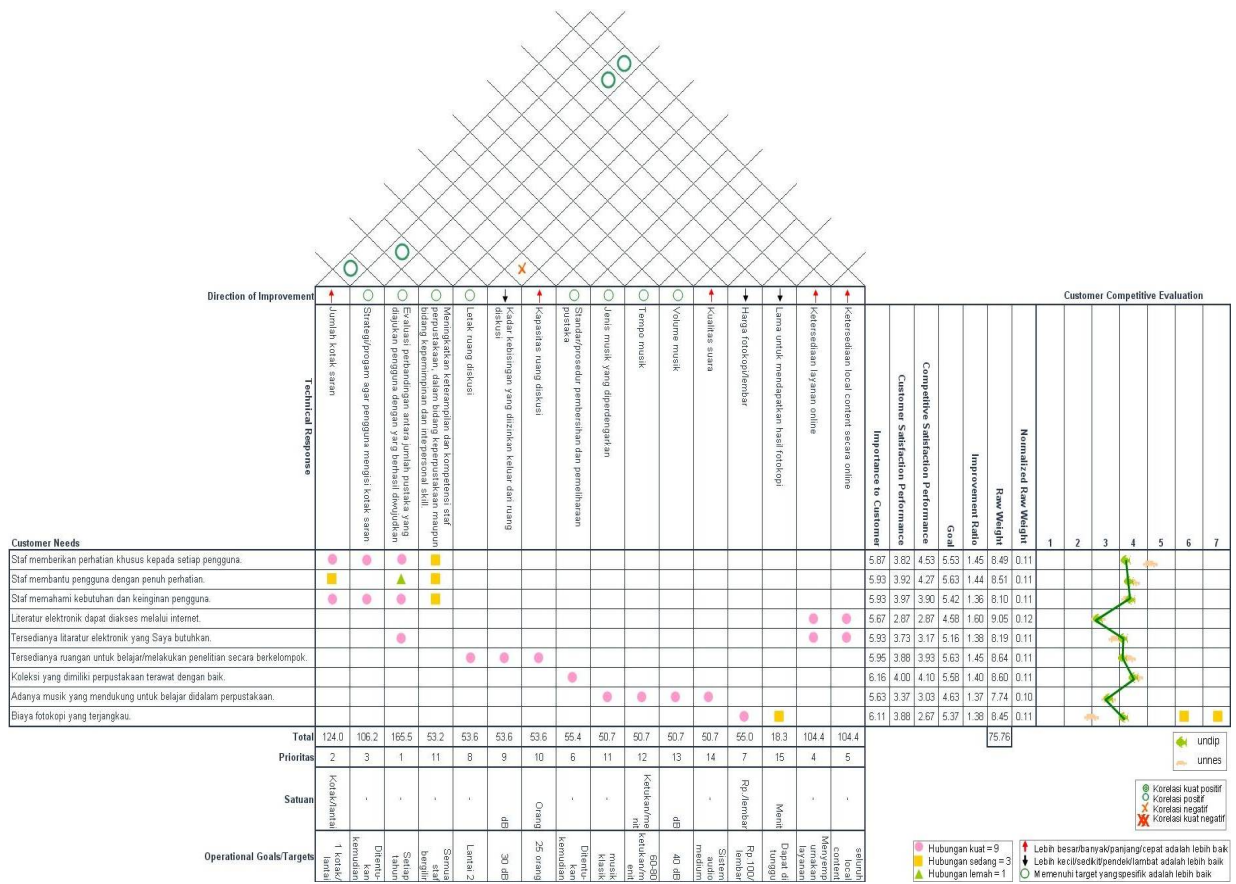
Pada Gambar 5, nilai dari setiap dimensi pelayanan perpustakaan di Gambarkan dalam bentuk diagram batang. Batang berwarna abu-abu menggambarkan zona toleransi untuk setiap dimensi. Ujung atas dari batang abu-abu menggambarkan nilai rata-rata dari tingkat pelayanan yang diharapkan (*desired*). Ujung bawah dari batang abu-abu menggambarkan nilai rata-rata dari tingkat pelayanan minimum. Kotak berwarna oranye menunjukkan nilai rata-rata dari tingkat pelayanan yang diterima oleh pengguna perpustakaan.

Memprioritaskan Kualitas yang Harus Ditingkatkan

Data hasil pengolahan LibQual+™, yaitu *perceived service score* dan *desired service score* diplot pada *Importance-Performance Matrix* (Gambar 6). Ternyata variabel yang harus mendapat perhatian utama adalah AS-2, AS-6, AS-7, IC-1, IC-4, LP-5, LQ-1, LQ-3, dan LQ-6 karena variabel-variabel ini terletak pada kuadran pertama.



Gambar 6 Importance-Performance Matrix



Gambar 7 QFD

PEMBAHASAN

Analisis Survey LibQual+™

Analisis Pertanyaan Inti LibQual+™

Hasil pengolahan pertanyaan inti LibQual+™ menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan perpustakaan tidak memenuhi atau melebihi harapan pengguna perpustakaan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Surithong Srisa-ard dalam tesisnya bahwa "...suatu kecenderungan alami dari manusia untuk mengharapkan lebih dari yang telah mereka miliki" (*It is natural tendency of people to wish for more than they have*). [Nims03]

Setelah diolah dan diurutkan berdasarkan *gap* yang paling besar, ternyata dimensi *Information Control* dan *Library as Place* termasuk kedalam lima besar *gap* terendah (bahkan nilainya negatif, artinya jatuh dibawah batas minimum pelayanan yang diinginkan pengguna). Hal ini mengisyaratkan bahwa informasi dan pustaka yang disediakan perpustakaan belum memenuhi kebutuhan pengguna. Selain itu, perpustakaan juga masih dianggap sebagai tempat yang tidak nyaman untuk melakukan penelitian/belajar.

Untuk mengamati pelayanan apa yang paling diinginkan pengguna, rata-rata nilai tingkat pelayanan yang diinginkan (*desired service*) diurutkan dari yang paling besar. Hasilnya ternyata kebanyakan pengguna perpustakaan menghendaki perpustakaan yang lebih nyaman untuk belajar. Nyaman disini berarti juga tenang, bersih, dan menarik. Hal lain yang menempati urutan lima besar pelayanan yang diinginkan adalah prosedur peminjaman buku yang mudah. Jika diamati sebenarnya prosedur peminjaman buku sudah sangat mudah, karena itu kemungkinan yang dimaksud pengguna adalah buku-buku tandon (yang harus dibaca ditempat). Hal ini senada dengan keinginan mereka untuk mendapatkan bahan-bahan pustaka untuk menunjang tugas akademis mereka, termasuk juga untuk memfotokopinya dengan harga yang terjangkau. Selain itu, karena mulai banyak dibuka kelas-kelas sore hari, dan semakin beratnya tugas-tugas perkuliahan, pengguna perpustakaan menuntut agar perpustakaan dapat buka lebih lama. Sebagian besar

responden menghendaki perpustakaan tutup pada pukul 16.00. Artinya bahwa jam tutup perpustakaan sudah cukup sesuai dengan keinginan responden, namun perlu juga diperhatikan bahwa responden yang menghendaki agar perpustakaan tutup pukul 22.00 juga jumlahnya cukup banyak, sehingga tidak dapat diabaikan begitu saja. Selain itu, pada kolom komentar terbuka beberapa kali disebutkan bahwa terkadang jam buka/tutup perpustakaan tidak tepat waktu (lebih lambat/cepat dari yang seharusnya). Berdasarkan wawancara dengan pihak pengelola perpustakaan, ternyata terkadang sebelum pukul 16.00 perpustakaan sudah sepi pengunjung. Sehingga untuk memperpanjang waktu berkunjung perpustakaan tidak mungkin segera diwujudkan. Hal ini merupakan sesuatu yang cukup dilematis. Fenomena ini menunjukkan bahwa mahasiswa/pengguna perpustakaan hanya mengunjungi perpustakaan/menggunakan fasilitas yang ada didalamnya hanya jika mereka mendapatkan tugas akademis. Artinya bahwa berkunjung ke perpustakaan (membaca/mencari informasi) belumlah menjadi gaya hidup (budaya) sebagian besar responden yang mewakili keseluruhan populasi mahasiswa.

Analisis Manfaat Penggunaan Perpustakaan (Literacy Outcome)

Responden memberikan nilai rata-rata yang agak tinggi pada kisaran 4.5 untuk empat dari lima variabel *literacy outcome* yang ditanyakan. Hal ini mengisyaratkan bahwa para pengguna masih dapat memanfaatkan informasi yang ditawarkan oleh perpustakaan untuk membantu menyelesaikan tugas akademis walaupun masih dalam kondisi yang minimal. Ada satu variabel *literacy outcome* yang nilainya dibawah 4.5, yaitu variabel yang berarti mahasiswa sangat menginginkan informasi dan pustaka yang baru (*up-to-date*), namun ternyata perpustakaan belum dapat memenuhi kebutuhan ini untuk membuat penggunanya tetap mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan di bidang yang mereka minati.

Analisis Kepuasan Umum

Hal yang sama juga terlihat ketika responden diminta untuk menilai kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan secara umum. Hasilnya berada pada kisaran yang cukup rendah, yaitu dibawah 4.5 untuk ketiga variabel yang ditanyakan. Hal ini dikarenakan disatu sisi responden merasa perpustakaan adalah aspek penting dalam kehidupan akademis mereka dan menginginkan agar perpustakaan dapat memberikan lebih dari kebutuhan minimal mereka, namun sayangnya pelayanan yang diberikan tidak seperti yang mereka harapkan.

Analisis Pola Penggunaan Perpustakaan

Pada Gambar 3. jelas terlihat bahwa saat ini kebutuhan akan informasi dan pustaka elektronik sudah semakin besar. Pencarian melalui *search engine* di internet seperti Google dan Yahoo sangat diminati pengguna. Frekuensi penggunaannya mengalahkan pencarian pustaka melalui perpustakaan. Hal ini dikarenakan semakin banyak dan mudahnya pustaka yang dapat diperoleh melalui internet. Selain itu penggunaan internet dapat kapan saja, tidak mengikuti jam kerja.

Walaupun frekuensi penggunaan internet sangat tinggi, namun akses ke situs resmi perpustakaan di <http://www.lib.undip.ac.id> masih sangat rendah, bahkan 66.42 % responden belum pernah mengaksesnya. Hal ini dikarenakan publikasi yang kurang luas dan jumlah layanan yang masih sangat terbatas. Namun demikian masih ada responden yang memanfaatkan situs ini, walaupun frekuensinya sangat jarang. Penyebabnya adalah tidak ter-*update*-nya situs resmi perpustakaan ini.

Analisis Zona Toleransi

Analisis Zona Toleransi meliputi analisis (intepretasi) grafik radar dan grafik zona toleransi. Pada grafik radar, data survey disajikan untuk setiap variabel pertanyaan, sedangkan pada grafik zona toleransi, data survey disajikan dalam rangkuman sesuai dengan dimensi pelayanannya.

Analisis Grafik Radar

Dilihat dari halus (*smooth*) dan tidaknya grafik, zona dengan garis batas berwarna biru variabilitasnya lebih rendah. Artinya keinginan responden untuk semua variabel pelayanan hampir seragam, mereka menginginkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik (bernilai 6 dari skala 7) dari pengelola perpustakaan. Namun tidak demikian untuk zona dengan garis batas berwarna merah dan kuning. Responden bersikap lebih kritis dalam menyatakan kualitas pelayanan minimum yang dapat mereka tolerir dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan pihak pengelola perpustakaan. Kedua area tersebut lebih menunjukkan variabilitas dengan duri (*spike*) yang tajam di beberapa variabel.

Yang perlu dicermati dalam grafik ini adalah area yang diarsir dengan warna merah. Daerah ini menandakan variabel yang jatuh dibawah batas minimum kualitas pelayanan yang dikehendaki pengguna perpustakaan. Variabel-variabel tersebut adalah

- IC-1: Memungkinkan sumber-sumber (jurnal/literatur) elektronik dapat diakses dari rumah Saya melalui internet.
- LQ-3: Adanya musik yang mendukung untuk belajar didalam perpustakaan.
- IC-4: Tersedianya sumber-sumber informasi elektronik yang Saya butuhkan untuk tugas Saya.
- LQ-6: Biaya fotokopi yang terjangkau.
- LP-5: Tersedianya ruangan untuk belajar/melakukan penelitian secara berkelompok.

Variabel **IC-1** jatuh pada zona “merah” karena sebagian besar responden tidak merasa memperoleh fasilitas yang mereka butuhkan ini. Hal ini sebenarnya disebabkan karena responden belum pernah menggunakan fasilitas yang disediakan perpustakaan ini. Padahal UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro telah berlangganan jurnal elektronik *Proquest* (<http://www.proquest.com/pqdweb>). Setiap bulan, pihak perpustakaan menyebarkan *password* baru kepada setiap dekan untuk diteruskan kepada jurusan dan program studi dibawahnya. Namun sayangnya

fasilitas yang sangat bermanfaat ini tidak begitu dirasakan manfaatnya bagi mahasiswa karena kurang baiknya sosialisasi fasilitas ini, begitu juga dengan publikasi *password* baru yang berubah setiap bulan.

Pengguna perpustakaan juga menghendaki musik yang menenangkan dan membuat suasana membaca dan mencari pustaka menjadi nyaman (variabel **LQ-3**), namun sayangnya kebutuhan ini tidak terpenuhi. Pihak manajemen perpustakaan menyatakan bahwa mereka telah mengizinkan setiap staf di masing-masing lantai untuk memainkan musik, asalkan tidak sampai mengganggu pengunjung perpustakaan. Jadi sebenarnya ada sesuatu yang perlu diperbaiki dari fasilitas yang sebenarnya sudah dijalankan ini. Yang pertama adalah pemilihan jenis musik. Musik yang paling baik untuk menjaga konsentrasi adalah jenis musik klasik.

Musik klasik menurut Dr. Lozanov, *Simfoni Otak*, 2002, dapat mengurangi resiko terjadinya kecelakaan dan meningkatkan performansi kerja. Musik klasik juga dapat meningkatkan kenyamanan kerja. Selain itu beliau juga menyebutkan bahwa musik klasik adalah musik yang memiliki kekuatan yang dapat memicu terjadinya perubahan fisik pendengarnya seperti menurunnya data jantung, dan mengaktifkan kapasitas cadangan otak manusia sehingga pekerja terfokus pada pekerjaannya.

Campbell, 2001, dalam bukunya *Efek Mozart*, mengatakan bahwa musik Barok (Bach, Handel, dan Vivaldi) dapat menciptakan suasana yang merangsang pikiran dalam belajar. Musik klasik (Haydn dan Mozart) mampu memperbaiki konsentrasi ingatan dan persepsi spasial.

Tempo musik yang dapat membuat pekerja bekerja senyaman mungkin adalah tempo musik yang selaras dengan ritme biologis manusia. Tempo musik yang dimaksud adalah tempo musik yang ketukannya sama dengan detak jantung manusia yaitu antara 70 – 80 ketukan per menit. Sedangkan tempo musik diatas itu dapat memicu dan meningkatkan ketegangan. Musik-musik bertempo lambat

yang dapat meningkatkan konsentrasi adalah musik yang diciptakan oleh beberapa komposer besar pada jaman Barok seperti Bach, Handel, Vivaldi, dan Corelli. Musik dengan ketukan 60 per menit juga dapat memberikan dampak yang menenangkan dan membuat pendengarnya merasa santai. [**Kar04**]

Hal yang perlu diperhatikan juga adalah penataan penguat suara yang baik, agar volumenya tidak terlalu keras di satu sisi ruangan dan tidak terdengar di sisi ruangan yang lain. Volume suara yang ideal adalah 40 dB (termasuk kategori sedang), yang menurut Sritomo merupakan batas tingkat kebisingan dari suara radio perlahan. [**Wig00**]

Kebutuhan akan informasi/pustaka elektronik sudah semakin besar (variabel **IC-4**). Karena sumber informasi elektronik tersebutlah yang paling cepat ter-update dibandingkan dengan sumber informasi tercetak. Namun berdasarkan penilaian responden, perpustakaan belum dapat memenuhi kebutuhan ini. Variabel ini berhubungan dengan variabel **IC-1**.

Beberapa informasi tercetak yang penting tidak dapat dipinjam oleh pengguna perpustakaan. Hal ini dikarenakan status pustaka yang bersifat buku tandon yang hanya dapat dibaca di perpustakaan dan tidak dapat dibawa pulang. Oleh karena itu, pengguna harus mencatat atau memfotokopinya (variabel **LQ-6**). Jika kandungan informasi penting yang ada terlalu banyak untuk dicatat, pengguna harus memfotokopinya. Layanan fotokopi disediakan di dalam perpustakaan, namun sayangnya biaya fotokopinya relatif terlalu mahal bagi kebanyakan responden. Berikut ini adalah ketentuan dan biaya fotokopi yang ditetapkan pihak perpustakaan sejak tanggal 15 Desember 2005. Hal yang menjadi pertimbangan menurut pihak perpustakaan adalah bahwa mesin fotokopi yang terdapat di perpustakaan bukan ditujukan untuk kegiatan komersial. Sehingga biaya fotokopi harus disesuaikan untuk menutupi biaya operasional mesin fotokopi tersebut.

Variabel lain yang jatuh dibawah batas toleransi adalah kebutuhan akan adanya tempat atau ruangan untuk

berdiskusi (Variabel **LP-5**). Fasilitas ini sebenarnya sudah disediakan pihak perpustakaan. Namun sayangnya kurang publikasi dan tempatnya berada terlalu jauh (di lantai 4) dari tempat peminjaman buku (di lantai 2). Selain itu kapasitasnya terlalu sedikit, yaitu tersedia sebanyak tiga meja besar yang masing-masing terdiri dari empat buah kursi.

Analisis Grafik Zona Toleransi

Pada grafik ini, zona toleransi digambarkan untuk setiap dimensi pelayanan. Ujung atas dari batang abu-abu menggambarkan nilai rata-rata dari tingkat pelayanan yang diharapkan (*desired*). Ujung bawah dari batang abu-abu menggambarkan nilai rata-rata dari tingkat pelayanan minimum dan kotak berwarna oranye menunjukkan nilai rata-rata dari tingkat pelayanan yang diterima oleh pengguna perpustakaan.

Dimensi Affect of Service

Dimensi ini mengukur bagaimana pengaruh dari pelayanan yang diberikan perpustakaan (terutama yang berkaitan dengan staf) terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna perpustakaan. Kualitas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan untuk dimensi ini berada pada batas bawah (batas kebutuhan minimum) pengguna perpustakaan. Hal ini diperkuat dengan hasil pengolahan pertanyaan terbuka yang banyak menyebutkan bahwa staf perpustakaan tidak ramah dalam melayani pengguna perpustakaan.

Dimensi Information Control

Dimensi ini mengukur bagaimana perpustakaan memenuhi kebutuhan akan informasi/pustaka dan kemudahan untuk mengakses informasi tersebut. Ternyata dimensi ini baru dapat dipenuhi dalam kondisi yang sangat minimum, bahkan 2 dari 8 variabel yang ditanyakan bernilai negatif. Sementara ke-enam variabel lainnya nilainya berkisar antara 0.04 sampai 0.1 (skala 1 sampai 7). Dua variabel yang negatif tersebut berkaitan dengan sumber informasi elektronik berupa jurnal elektronik dan akses perpustakaan melalui internet.

Dimensi Library as Place

Serupa dengan dimensi yang lainnya, dimensi *Library as Place* juga hanya dapat dipenuhi secara minimal oleh perpustakaan. Dimensi ini mengukur fungsi perpustakaan sebagai tempat untuk belajar/meneliti/berdiskusi. Nilai variabel yang negatif berkaitan dengan ketersediaan tempat untuk berdiskusi.

Dimensi Local Question

Hal yang sama juga berlaku untuk dimensi *Local Question*. Dimensi ini mengukur hal-hal umum yang disesuaikan dengan keadaan UPT Perpustakaan UNDIP. Variabel yang negatif berkaitan dengan ketersediaan musik yang mendukung untuk belajar dan biaya fotokopi yang terjangkau.

Analisis Pertanyaan Terbuka

Setiap responden diberikan kesempatan untuk menuliskan apa saja tentang UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Sebanyak 73% memberikan komentar, keluhan, atau saran terhadap perpustakaan. Hal ini menunjukkan antusiasme mereka untuk menunjukkan apa yang sebenarnya mereka inginkan, dan perubahan apa yang mereka inginkan dari perpustakaan.

Dari lima komentar teratas, permasalahan tentang ketersediaan literatur menempati urutan pertama dan ke-3. Keluhan tentang staf perpustakaan menempati urutan ke-2 dan ke-4. Pada urutan ke-5 adalah permintaan pengguna agar waktu berkunjung perpustakaan dapat diperpanjang agar mahasiswa yang baru selesai kuliah pada siang dan sore hari masih dapat m

Komentar yang paling banyak muncul adalah tidak tersedianya literatur yang memadai untuk kehidupan akademis di jurusan/program studi setiap responden. Pada peringkat kedua, komentar yang dilontarkan berupa keluhan terhadap keramahan staf perpustakaan. Dari 79 komentar mengenai keramahan staf yang muncul, 10 diantaranya khusus menyebutkan staf penjaga absensi. Yang menarik adalah para responden terkesan sangat bersemangat untuk mengomentari

masalah keramahan staf perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa keramahan merupakan faktor yang sangat penting (namun mengecewakan) bagi pengguna. Keramahan staf perpustakaan akan membuat mereka tidak segan untuk datang ke perpustakaan, bahkan untuk bertanya jika memang ada prosedur yang mereka tidak pahami.

Analisis QFD

Karena keterbatasan sumber daya yang ada, tidak semua kebutuhan pengguna perpustakaan dapat diwujudkan dalam waktu yang bersamaan. Oleh karena itu telah dipilih variabel (kebutuhan) yang memang benar-benar mendesak untuk diperbaiki. Variabel-variabel tersebut adalah variabel yang berada pada kuadran pertama *Importance-Performance Matrix*. Variabel yang berada pada kuadran pertama merupakan variabel yang tingkat kepentingannya tinggi, namun tingkat pelayanannya rendah. Variabel yang dimaksud kemudian dihitung melalui *planning matrix* sehingga dapat diurutkan berdasarkan prioritasnya:

Komitmen Perpustakaan

Rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan pada hampir setiap dimensi dan variabel yang dianalisis tidak terlepas dari kondisi anggaran yang ada. Salah satu contoh yang paling penting adalah anggaran untuk membeli buku/pustaka yang tentunya sangat berpengaruh terhadap ketersediaan pustaka di perpustakaan. Dana yang digunakan untuk membeli buku jumlahnya tidak tetap.

Dengan segala keterbatasan yang ada, pihak perpustakaan sebenarnya telah melakukan hal yang luar biasa dan kreatif, termasuk dalam mencari alternatif pendanaan. Contoh yang sudah direalisasikan sekarang adalah :

1. Tahun 1992, melakukan layanan otomasi (intranet) dengan program yang disebut ALIS (*Automatic Library Information System*) bagi pengguna jasa UPT Perpustakaan.
2. Tahun 1999, menyelenggarakan Pertemuan Forum Komunikasi

Perpustakaan Perguruan Tinggi (FKP2T) se-Indonesia.

3. Tahun 2002, mengembangkan layanan koleksi elektronik (CD-ROM).
4. Tahun 2002, seluruh mahasiswa baru UNDIP otomatis menjadi anggota UPT Perpustakaan dengan dijadikannya satu kartu perpustakaan dalam kartu mahasiswa (KTM) dan ATM dengan menggunakan 'barcode system'.
5. Tahun 2002, UPT Perpustakaan menyelenggarakan Seminar Nasional Perpustakaan dengan tema "Meningkatkan Profesionalisme Tenaga Perpustakaan dalam Rangka Menyongsong Globalisasi Informasi dan Otonomi Daerah", dengan menghadirkan pembicara: Prof. Sulisty Basuki, PhD (Dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan Program Pasca Sarjana UI), Drs. Supriyanto (Sekretaris Utama Perpusnas), Drs. Jasman, M.Sc (Kepala Perpustakaan UKSW).
6. Tahun 2003, menyelenggarakan seminar nasional dengan tema "Menuju Digital library dalam Era Teknologi Informasi", dengan pembicara Drs. Agus Wiyono (UNIBRAW), Drs. Triyono (PDII-LIPI), dan Drs. Hardi Sukardi, MBA (UI).
7. Tahun 2003, melakukan kerja sama dengan *The World Bank* dalam layanan *Regional Information Outlet (RIO)*. UPT Perpustakaan mendapatkan buku-buku produk dari *The World Bank* secara gratis untuk dapat didayagunakan oleh pengguna jasa.
8. Tahun 2004, bekerja sama dengan Fakultas MIPA UNDIP, layanan otomasi (intranet) dikembangkan dalam layanan internet., dikenal dengan nama program SEMLIB.
9. Tahun 2005, melakukan digitalisasi *local content* terhadap penelitian dosen UNDIP, Pidato Pengukuhan Guru Besar, Pidato Dies Natalis Rektor, Pidato Ilmiah pada saat Dies Natalis UNDIP.
10. Tahun 2005 menjadi salah satu anggota database dari *INIS BATAN (International Nuclear Information System* Badan Tenaga Nuklir Nasional).

11. Tahun 2007 Sampoerna Corner yang berada di bagian depan perpustakaan. Fasilitas yang dapat dinikmati di Sampoerna Corner ini antara lain layanan internet murah (Rp.2000/jam) akses proquest (jurnal elektronik yang dilanggankan perpustakaan), televisi satelit, buku-buku umum baru yang sangat menarik, serta video 'maestro' yang mengisahkan perjalanan hidup tokoh-tokoh terkenal di Indonesia. Dalam waktu dekat ini perpustakaan juga akan melakukan kerjasama dengan Bank BNI untuk membuat BNI Corner bersebelahan dengan Sampoerna Corner.
12. Selain itu inovasi yang baru diterapkan tahun 2007 adalah *bar code access gate*. Layanan ini memungkinkan pengguna untuk langsung memindai (*scan*) kartu perpustakaan yang sudah ada *bar code* nya, kemudian pintu (*gate*) akan otomatis terbuka jika data pengguna dikenali komputer. Hal ini meningkatkan kecepatan dan kemudahan pengguna untuk masuk ke dalam perpustakaan disamping juga meningkatkan keamanan perpustakaan karena hanya anggota perpustakaan yang terdaftar yang dapat masuk kedalam perpustakaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Untuk menilai bagaimana (seberapa baik) UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro memberikan pelayanan kepada penggunanya, dapat dilihat dari grafik radar dan grafik zona toleransi. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan perpustakaan berada pada batas minimum pelayanan yang dapat ditolerir pengguna. Artinya adalah pihak perpustakaan baru dapat memenuhi kebutuhan minimum pengguna

Atribut (sumber daya) yang paling penting untuk dialokasikan pengelola perpustakaan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan adalah variabel yang berada pada kuadran pertama *Importance-Performance Matrix*, yaitu

- Staf memberikan perhatian khusus kepada setiap pengguna.

- Staf membantu pengguna dengan penuh perhatian.
- Staf memahami kebutuhan dan keinginan pengguna.
- Literatur elektronik dapat diakses melalui internet.
- Tersedianya literatur elektronik yang Saya butuhkan.
- Tersedianya ruangan untuk belajar/melakukan penelitian secara berkelompok.
- Koleksi yang dimiliki perpustakaan terawat dengan baik.
- Adanya musik yang mendukung untuk belajar didalam perpustakaan.
- Biaya fotokopi yang terjangkau.

Perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna adalah dengan memenuhi target operasional dari technical response, yaitu:

- Menyediakan kotak saran pada setiap lantai dengan penampilan yang menarik dan terlihat jelas sebanyak 1 kotak/lantai.
- Mengingatkan dan mendorong pengguna untuk mengisi kotak saran setiap kali berkunjung. Tertulis dan lisan.
- Menghitung dan mengevaluasi perbandingan antara jumlah pustaka yang diajukan pengguna dengan yang berhasil diwujudkan setiap tahun.
- Mengikuti dan mengadakan pelatihan keperpustakaan, kepemimpinan, dan interpersonal skill secara rutin.
- Menempatkan ruang diskusi di lantai 2 (dekat tempat meminjam buku)
- Mengendalikan kadar kebisingan ruang diskusi sampai 30 dB
- Meningkatkan kapasitas ruang diskusi sampai 25 orang yang terbagi dalam 5 meja.
- Membuat standar/prosedur membersihkan pustaka dan ruangan.
- Memperdengarkan musik klasik yang ber tempo 60-80 ketukan/menit dengan volume 40 dB.
- Melengkapi sistem audio *medium end* di sudut-sudut ruangan.
- Mengurangi harga fotokopi
- Hasil fotokopi dapat ditunggu dan langsung diambil.

- Menyempurnakan layanan perpustakaan *online*.
- Mempublikasikan seluruh *local content* undip melalui situs perpustakaan sedikit demi sedikit.
- Setelah interpretasi data LibQual+™ diformulasikan, sebaiknya pihak perpustakaan juga meninjau kembali kotak pernyataan terbuka. Hal ini baik dilakukan untuk mengevaluasi apakah data survey LibQual+™ sesuai (konsisten) dengan apa yang sudah diinterpretasikan, selain itu kotak pernyataan terbuka juga dapat mengandung jawaban untuk memecahkan suatu masalah karena biasanya pengguna juga menuliskan tentang apa yang seharusnya perpustakaan lakukan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Cohen, Lou, (1995), *Quality Function Deployment, How To Make QFD Work For You*. Addison Wesley Publishing Company, Massachusetts.
2. Cook, Colleen, et. Al, (2004), *LibQual+™ Spring 2004 Survey: Sample LibQual+™ Institution*, Association Of Research Libraries, Washington.
3. Day, Ronald G, (1993), *Quality Function Deployment: Linking A Company With Its Customers*, ASQC, Wisconsin.
4. Dube, Laurette, (1999), *Adapting The QFD Approach to Extended Service Transactions*, http://www.findarticles.com/p/articles/mi_qa3796/is_199910/ai_n8862696.
5. Franklin, Brinley, et al., (1999), *ARL New Measures: User Satisfaction White Paper*, Association of Reserach Libraries.
6. Halsey, Richards., et al., (2006), *Library (institution)*. Microsoft® Encarta® 2006 [DVD]. Redmond, WA: Microsoft Corporation.
7. Hoseth, Amy, et. al, (2006), *LibQual+™ Procedures Manual*, Association Of Research Libraries, Washington, D.C.
8. Irawan D, Handi, (2002), *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media komputindo, Jakarta.
9. Mitra, Amitava, (1993), *Fundamentals of Quality Control and Improvement*, Macmillan Publishing Company, New York,.
10. Nimsomboon, Narit. Nagata, Haruki. (2003), *Assessment of Library Service Quality At Thammasat University Library System*. Department of Library Science. Faculty of Liberal Arts. Thammasat University. THAILAND.
11. Pudjiono, (2006), *Membangun Citra: Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia Menuju Perpustakaan Bertaraf Internasional*, pudji@lib.unair.ac.id, Surabaya.
12. Ramaswamy, Rohit, (1996), *Design and Management of Service Processes: Keeping Customers for Life*, Addison-Weseley Publishing Company, Massachusetes.
13. Rangkuti, Freddy, (2006), *Measuring Customer Satisfaction: Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
14. Shahin, Arash, (2006), *Servqual and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services*, Departement of Management, University of Isfahan, Iran.
15. Veronica, Sinta, (2005), *Pengembangan Alat Permainan Papan Pasak Bagi Siswa Taman Kanak-Kanak Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment*, Tugas Akhir, Program Studi Teknik Industri Universitas Diponegoro (UNDIP) Semarang.
16. <http://www.en.wikipedia.org/wiki/Library>, 17:51 WIB, 13 Juli 2006
17. <http://www.en.wikipedia.org/service.htm>, 15:47 WIB, 13 Juli 2006