

Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Dipa Makassar Menggunakan Metode Servqual

Asmah Akhriana*¹, Andi Irmayana², Novita Sambo Layuk³, Irmawati⁴, Muhammad Andi Matulada⁵, Siti Onya S. Heluth⁶

^{1,2,3,4} Universitas Dipa Makassar; Jl. Perintis Kemerdekaan KM.09, 0411-587194/0411-588283

^{1,2,3,4} Jurusan Teknik Informatika, Universitas Dipa Makassar

email: ^{1*}asmah.a@undipa.ac.id, ²irmayana.andi@undipa.ac.id, ³novita@undipa.ac.id, ⁴irmawati@undipa.ac.id, ⁵matuladaandi@gmail.com, ⁶sitionya@gmail.com

ABSTRAK

Perpustakaan memegang peranan penting dalam perguruan tinggi, termasuk di Universitas Dipa Makassar (UNDIPA). Perpustakaan UNDIPA telah menyediakan berbagai fasilitas sarana dan prasarana serta memberikan pelayanan kepada seluruh pengguna termasuk mahasiswa. Namun perlu diketahui apakah semua layanan yang diberikan sudah sesuai atau tidak. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan mahasiswa UNDIPA terhadap layanan dan fasilitas Perpustakaan UNDIPA menggunakan metode servqual dan melibatkan 100 responden, jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa ada tiga variabel servqual dengan kesenjangan tertinggi, yaitu: Responsiveness (Daya Tanggap) dengan kesenjangan sebesar -0.63, Reliability (Kehandalan) dengan kesenjangan sebesar -1.05, dan Empathy (Empati) dengan kesenjangan -0.57. Hasil menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan UNDIPA lebih tinggi dari pada kenyataan yang diberikan oleh perpustakaan UNDIPA terutama pada dimensi Responsiveness, Reliability, dan Empathy. Hal ini menandakan perlunya perbaikan pada aspek-aspek tersebut untuk memenuhi harapan mahasiswa UNDIPA terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Kata Kunci: Metode Servqual, kepuasan pengguna, perpustakaan, Universitas Dipa Makassar

ABSTRACT

Libraries play a crucial role in higher education institutions, including at the University of Dipa Makassar (UNDIPA). UNDIPA Library has provided various facilities and infrastructure as well as providing services to all users including students. However, you need to know whether all the services provided are appropriate or not. This research aims to assess the level of satisfaction of UNDIPA students with UNDIPA Library services and facilities using the servqual method and involving 100 respondents. The type of research used is descriptive with a quantitative approach. The results of the analysis show that there are three servqual variables with the highest gaps, namely: Responsiveness with a gap of -0.63, Reliability with a gap of -1.05, and Empathy with a gap of -0.57. The results show that students' expectations of the services provided by the UNDIPA library are higher than the reality provided by the UNDIPA library, especially in the dimensions of Responsiveness, Reliability and Empathy. This indicates the need for improvements in these aspects to meet UNDIPA students' expectations regarding the quality of library services.

Keywords: Servqual Method, user satisfaction, library, Dipa University of Makassar.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan aspek penting dalam perguruan tinggi, bahkan perpustakaan juga sering disebut “Jantung Perguruan Tinggi” karena merupakan badan penyedia jasa yang memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna dalam mencari informasi [1]. Perpustakaan juga memiliki peran penting sebagai pusat referensi yang mendukung kegiatan akademik dan penelitian [2]. Pada Universitas Dipa Makassar (UNDIPA) perpustakaan memainkan peran yang sangat penting dalam menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai. Perpustakaan UNDIPA juga telah menyediakan berbagai fasilitas yang meliputi koleksi buku yang relevan dengan teknologi informasi, pelayanan peminjaman buku dengan kartu anggota, akses ke perpustakaan digital, ruangan yang dilengkapi dengan AC, wifi, meja, bangku, stop kontak dan komputer untuk mendukung kegiatan belajar dan penelitian mahasiswa.

Namun dari berbagai fasilitas sarana, prasarana dan pelayanan yang telah diberikan oleh perpustakaan UNDIPA apakah sudah sesuai dengan harapan penggunanya yaitu mahasiswa UNDIPA, untuk mengetahui hal tersebut perlu dilakukan analisis kualitas layanan, kualitas sendiri tidak dapat diukur tanpa adanya standar, dan dalam konteks ini, standar perpustakaan telah diatur melalui peraturan pemerintah (PP) No. 24 Tahun 2014 yang mengamanatkan perpustakaan Nasional RI untuk menyusun standar nasional perpustakaan, Adapun standar perpustakaan perguruan tinggi telah diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional RI pada tahun 2013. Dalam standarisasi tersebut, terdapat tuntutan adanya proses akreditasi perpustakaan dan sertifikasi pustakawan. Kegiatan akreditasi dan sertifikasi menjadi penting karena melalui proses ini, kualitas suatu perpustakaan dapat terus ditingkatkan. Khusus untuk akreditasi, proses tersebut dilaksanakan oleh Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional (LAPN), yang telah mendapat pengesahan dari Perpustakaan Nasional RI [3]. Salah satu upaya yang biasa dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dengan melakukan penyebaran kuesioner. Hasilnya kemudian diolah dengan menggunakan metode untuk memperoleh informasi terkait kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan pada perpustakaan dan dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan [4]. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Servqual*. Metode ini dipilih karena memiliki kelebihan dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap setiap aspek pada pelayanan dan akan didapatkan nilai gap (kesenjangan) antara harapan dan kenyataan [5].

Sebelumnya telah dilakukan beberapa penelitian terkait dengan Analisis Kualitas Layanan pada Perpustakaan menggunakan Metode *Servqual* diantaranya penelitian yang dilakukan oleh [6] dengan hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi *Servqual* memiliki gap negatif, menandakan perlunya tindakan perbaikan untuk memenuhi harapan pemustaka. Dalam *Importance-Performance Analysis*, atribut P10 (Penyediaan katalog online yang memadai) menjadi prioritas utama yang perlu diperbaiki dalam peningkatan pelayanan perpustakaan. Selanjutnya dilakukan penelitian serupa oleh [7] dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa secara keseluruhan, atribut layanan tidak memenuhi ekspektasi pengguna dengan adanya gap negatif. Urutan peringkat gap, dari dimensi yang paling rendah hingga tertinggi, adalah *responsiveness*, *tangibles*, *empathy*, *reliability*, dan *assurance*. Hal ini mengindikasikan bahwa ekspektasi pengguna belum terpenuhi. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh [8] dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa semua atribut yang diteliti memiliki nilai *servqual* score negatif, menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perpustakaan belum sesuai dengan harapan mahasiswa. Berdasarkan metode IGA. Terdapat empat usulan perbaikan, yaitu penambahan koleksi buku-buku di perpustakaan, peningkatan penerapan prinsip 3S (*senyum*,

sapa, salam) terutama dalam sektor pelayanan. Dari permasalahan yang ada dan beberapa review dari penelitian sebelumnya maka akan dilakukan analisis kualitas layanan perpustakaan menggunakan metode *Servqual*. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan mahasiswa UNDIPA sebagai pengguna perpustakaan dan mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak perpustakaan UNDIPA sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan serta berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pendidikan di UNDIPA.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang kami gunakan merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kuantitatif dimana penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan suatu objek dan menganalisis hasil subjek tersebut. Adapun variabel penelitian yang kami gunakan dalam penelitian ini ada lima variabel diantaranya variabel *tangible* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) [9]. Kemudian data yang akan kami peroleh dalam penelitian ini berasal dari responden yang merupakan mahasiswa UNDIPA. Metode pengumpulan data yang kami gunakan adalah melalui wawancara langsung dengan narasumber yang merupakan kepala perpustakaan UNDIPA untuk mendapatkan informasi mengenai fasilitas, sarana dan prasarana yang telah disediakan oleh perpustakaan UNDIPA. Selain itu, kami juga menyebarkan kuisioner dalam bentuk google form kepada mahasiswa yang menggunakan perpustakaan UNDIPA. Hasil dari Kuisioner tersebut akan kami analisis untuk mengevaluasi kualitas layanan diperpustakaan UNDIPA.

Proses analisis data dimulai dengan pengumpulan data melalui kuisioner yang telah diisi oleh 100 mahasiswa dari berbagai angkatan. Kualitas data kemudian diukur menggunakan metode *servqual* dan diuji untuk validitas dan reabilitasnya dengan menggunakan aplikasi SPSS, jika data tersebut dinyatakan valid maka proses akan dilanjutkan dengan pengolahan data menggunakan metode *SERVQUAL* hingga mencapai kesimpulan. Namun, jika data tidak valid maka proses akan kembali ke tahap pengumpulan data melalui kuisioner yang telah diisi oleh 100 mahasiswa seperti yang dilihat pada gambar 1.



Gambar 1 Alur Analisis Data

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Perancangan Solusi

Dalam penelitian ini, kami merancang solusi untuk menyelesaikan masalah yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan membagikan kuisisioner berdasarkan data yang disebar dipergustakaan UNDIPA. Kuisisioner ditujukan kepada 100 mahasiswa yang telah menggunakan fasilitas tersebut, dengan pertanyaan berfokus pada kualitas layanan dan menggunakan skala Likert. Kemudian kami mengumpulkan data-data dari kuisisioner yang berisi pertanyaan terkait dengan 5 dimensi variable pada metode servqual. Adapun pertanyaannya sebagaiberikut:

Tabel 1 Data Pertanyaan Kuisisioner

No	Item Pertanyaan
1	Penampilan petugas perpustakaan baik dan rapi
2	Informasi penempatan buku sangat jelas dan mudah di temukan
3	Sarana dan prasarana seperti meja, kursi, AC, Wifi dan stop kontak yang dimiliki perpustakaan sudah baik
4	Kebersihan di dalam ruang perpustakaan sudah baik
5	Penyampaian informasi petugas perpustakaan sudah baik
6	Pelayanan peminjaman buku dilayani dengan baik

No	Item Pertanyaan
7	Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan mahasiswa
8	Petugas perpustakaan selalu dapat ditemui pada jam kerja
9	Kesigapan petugas perpustakaan dalam memberitahu mahasiswa yang mengalami kendala
10	Pelayanan petugas perpustakaan dengan cepat dan tanggap
11	Perpustakaan menyediakan katalog online yang memadai
12	Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna
13	Jaminan kerahasiaan data mahasiswa
14	Petugas perpustakaan bersikap Sopan Terhadap mahasiswa
15	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan ramah
16	Petugas perpustakaan selalu siap sedia dalam membantu mahasiswa menghadapi masalah terkait layanan perpustakaan
17	Petugas perpustakaan sabar dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa
18	Mahasiswa mudah untuk mencari dan menemui petugas perpustakaan

3.2 Pengujian Data

1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menguji kevalidan data setiap item pertanyaan untuk mengukur variabel penelitian [10].

Tabel 2 Uji Validitas Kenyataan

Variabel	Item	Rhitung	r_{tabel} 5%(100)	Kriteria
Tangible	x1.1	0.724	0.197	Valid
	x1.2	0.793	0.197	Valid
	x1.3	0.779	0.197	Valid
	x1.4	0.827	0.197	Valid
Reliability	x2.1	0.477	0.197	Valid
	x2.2	0.573	0.197	Valid
	x2.3	0.520	0.197	Valid
	x2.4	0.601	0.197	Valid
Responsiveness	x3.1	0.531	0.197	Valid
	x3.2	0.526	0.197	Valid
	x3.3	0.500	0.197	Valid
Assurance	x4.1	0.550	0.197	Valid
	x4.2	0.374	0.197	Valid
	x4.3	0.416	0.197	Valid
Emphaty	x5.1	0.526	0.197	Valid
	x5.2	0.411	0.197	Valid
	x5.3	0.505	0.197	Valid

	x5.4	0.484	0.197	Valid
--	------	-------	-------	-------

Hasil uji validitas penelitian kenyataan pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk setiap item pertanyaan pada variabel lebih besar dari r_{tabel} (0,197) maka dinyatakan valid dan bisa dilakukan untuk penelitian.

Tabel 3 Uji Validitas Harapan

Variabel	Item	Rhitung	rtabel 5%(100)	Kriteria
Tangible	x1.1	0.866	0.197	Valid
	x1.2	0.813	0.197	Valid
	x1.3	0.868	0.197	Valid
	x1.4	0.905	0.197	Valid
Reliability	x2.1	0.731	0.197	Valid
	x2.2	0.679	0.197	Valid
	x2.3	0.667	0.197	Valid
	x2.4	0.706	0.197	Valid
Responsiveness	x3.1	0.720	0.197	Valid
	x3.2	0.676	0.197	Valid
	x3.3	0.641	0.197	Valid
Assurance	x4.1	0.748	0.197	Valid
	x4.2	0.710	0.197	Valid
	x4.3	0.606	0.195	Valid
Emphaty	x5.1	0.655	0.197	Valid
	x5.2	0.690	0.197	Valid
	x5.3	0.638	0.197	Valid
	x5.4	0.667	0.197	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas penelitian harapan pada tabel 3 menunjukkan bahwa nilai r_{hitung} untuk setiap item pertanyaan pada variabel lebih besar dari r_{tabel} (0,197) maka dinyatakan valid dan bisa dilakukan untuk penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur kemampuan dan kehandalan item yang ada pada kuesioner dalam mengukur variabel penelitian. Angka koefisien reliabilitas antara 0.00 sampai 1.00 dan dikatakan reliable jika hasil alpha > 0.60 [10].

Tabel 4 Uji Reliabilitas Kenyataan

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	Rtabel	Kriteria
<i>Tangible</i>	0,782	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,785	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,789	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,813	0,6	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,911	0,6	Reliabel

Pada tabel 4 hasil uji reliabilitas berdasarkan semua variable kenyataan didapatkan nilai rhitungnya lebih besar dari cronsbach alpha 0,6 maka dapat dinyatakan bahwa hasil uji tersebut reliabel dan bisa dilakukan untuk penelitian.

Tabel 5 Uji Reliabilitas Harapan

Variabel	<i>Cronbach's alpha</i>	rtabel	Kriteria
<i>Tangible</i>	0,885	0,6	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,905	0,6	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,891	0,6	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,885	0,6	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,919	0,6	Reliabel

Pada table 5 hasil uji reliabilitas berdasarkan semua variabel harapan didapatkan nilai rhitungnya lebih besar dari cronsbach alpha 0,6 maka dapat dinyatakan bahwa hasil uji tersebut reliabel dan bisa dilakukan untuk penelitian.

3.3 Mengolah Data Menggunakan Metode Servqual

1. *Tangible (Bukti Fisik)*

Merupakan sebuah bukti fisik perpustakaan, dengan adanya fasilitas-fasilitas yang ada pada perpustakaan yang bisa dirasakan langsung oleh pengguna perpustakaan [11][12]. Pada aspek ini berdasarkan nilai gap yang diperoleh dari rumus persepsi(P) – ekspektasi(E) [7].

contoh:

$$\begin{aligned}
 \text{Rumusnya } Q &= P - E \\
 &= 4.18 \text{ (kenyataan variabel x1.1)} - 4.28 \text{ (harapan variabel x1.1)} \\
 &= -0.1 \text{ (nilai gap)}
 \end{aligned}$$

Hal yang sama juga dilakukan pada variabel (x1.2), (x1.3), (x1.4).

Tabel 6 Tingkat Kualitas Layanan Kenyataan-Harapan

Variabel	Item Pertanyaan	Kenyataan		Harapan		Gap Kenyataan - Harapan
		Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
x1.1	Penampilan petugas perpustakaan baik dan rapi	418	4.18	428	4.28	-0.1
x1.2	Informasi penempatan buku sangat jelas dan mudah ditemukan	396	3.96	413	4.13	-0.17
x1.3	Sarana dan prasarana seperti meja, kursi, AC, Wifi dan stop kontak yang dimiliki perpustakaan sudah Baik	404	4.04	417	4.17	-0.13
x1.4	Kebersihan di dalam ruang perpustakaan sudah baik	429	4.29	426	4.26	0.03
	Rata-rata		4.12		4.21	-0.09

Berdasarkan perhitungan nilai gap pada tabel 6, variabel *Tangible* memiliki nilai yang negatif. Jumlah selisih nilai rata-rata pada variabel *tangible* (bukti fisik) adalah -0.09. Nilai rata-rata harapan adalah 4.21 sedangkan nilai rata-rata kenyataan adalah 4.12. Dari selisih tersebut dapat dilihat perbedaannya bahwa nilai rata-rata Harapan lebih besar dibandingkan nilai rata-rata Kenyataan sehingga dapat disimpulkan pada variabel *Tangible* bahwa Pelayanan yang telah diberikan oleh Pihak Perpustakaan UNDIPA belum memenuhi harapan dari mahasiswa UNDIPA.

2. *Reability (Kehandalan)*

Merupakan kemampuan perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diberikan secara akurat [11][12]. Pada aspek ini berdasarkan nilai gap yang diperoleh dari rumus persepsi (P) – ekspektasi (E).

Contoh:

$$\begin{aligned}
 \text{Rumusnya } Q &= P - E \\
 &= 4.07 \text{ (kenyataan variabel x2.1)} - 4.13 \text{ (harapan variabel x2.1)} \\
 &= -0.06 \text{ (nilai gap)}
 \end{aligned}$$

Hal yang sama juga dilakukan untuk variabel (x2.2), (x2.3), (x2.4)

Tabel 7 Tingkat Kualitas Layanan Kenyataan-Harapan

Variabel	Item Pertanyaan	Kenyataan		Harapan		Gap Kenyataan- Harapan
		Jumlah	Rata- rata	Jumlah	Rata- rata	
x2.1	Penyampaian informasi petugas perpustakaan sudah baik	407	4.07	413	4.13	-0.06
x2.2	Pelayanan peminjaman buku dilayani dengan baik	400	4.00	416	4.16	-0.16
x2.3	Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	372	3.72	403	4.03	-0.31
x2.4	Petugas perpustakaan selalu dapat ditemui pada jam kerja	400	4.00	413	4.13	-0.13
	Rata-rata		3.95		4.11	-0.17

Perhitungan nilai gap pada tabel 7, variabel Reability juga memiliki nilai yang negatif. Jumlah selisih rata-rata nilai pada variabel reability (kehandalan) adalah -0.17. Nilai rata-rata kenyataan adalah 3.95 sedangkan nilai rata-rata harapan adalah 4.11 dari selisih nilai ini dapat dilihat nilai rata-rata harapan lebih besar dibandingkan dengan nilai rata-rata kenyataan sehingga dapat disimpulkan pada variabel Reability bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan UNDIPA belum memenuhi harapan dari mahasiswa UNDIPA.

3. *Responsiveness (Daya Tanggap)*

Merupakan suatu kebijakan yang memberikan bantuan kepada pengguna terhadap suatu pelayanan yang cepat dan jelas [11][12]. Pada aspek ini berdasarkan nilai gap yang diperoleh dari rumus persepsi(P) – ekspektasi(E).

Contoh:

$$\begin{aligned}
 \text{Rumusnya } Q &= P - E \\
 &= 3.93 \text{ (kenyataan variabel x3.1)} - 4.06 \text{ (harapan variabel x3.1)} \\
 &= -0.13 \text{ (nilai gap)}
 \end{aligned}$$

Hal yang sama juga dilakukan pada variabel (x3.2), (x3.3)

Tabel 8 Tingkat Kualitas Layanan Kenyataan-Harapan

Variabel	Item Pertanyaan	Kenyataan		Harapan		Gap Kenyataan- Harapan
		Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
x3.1	Kesigapan perpustakaan dalam memberitahu mahasiswa yang mengalami kendala	393	3.93	406	4.06	-0.13
x3.2	Pelayanan petugas perpustakaan dengan cepat dan tanggap	402	4.02	413	4.13	-0.11
x3.3	Perpustakaan menyediakan katalog online yang memadai	355	3.55	394	3.94	-0.39
	Rata-rata		3.83		4.04	-0.21

Perhitungan nilai gap pada tabel 8, variabel tersebut juga memiliki nilai yang negatif. Jumlah selisih rata-rata nilai pada variabel Responsiveness (Daya tanggap) adalah -0.21. Nilai rata-rata kenyataan adalah 3.83 sedangkan nilai rata-rata harapan adalah 4.04, dari selisih kedua nilai tersebut dapat dilihat nilai rata-rata harapan lebih besar dibandingkan dengan kenyataan hal ini berarti pada variabel Responsiveness pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan UNDIPA belum memenuhi harapan dari mahasiswa UNDIPA.

4. Assurance (Jaminan)

Merupakan sebuah kemampuan pegawai perpustakaan untuk bisa membangun kepercayaan dengan pengguna terhadap perpustakaan itu sendiri [11][12]. Pada aspek ini berdasarkan nilai gap yang diperoleh dari rumus persepsi(P) – ekspektasi(E).

Contoh:

$$\begin{aligned} \text{Rumusnya } Q &= P - E \\ &= 4.02 \text{ (kenyataan variabel x4.1)} - 4.07 \text{ (harapan variabel x4.1)} \\ &= -0.05 \text{ (nilai gap)} \end{aligned}$$

Berikutnya sama juga seperti variabel (x4.2), (x4.3)

Tabel 9 Tingkat Kualitas Layanan Kenyataan-Harapan

Variabel	Item Pertanyaan	Kenyataan		Harapan		Gap Kenyataan- Harapan
		Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
x4.1	Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	402	4.02	407	4.07	-0.05

x4.2	Jaminan kerahasiaan data mahasiswa	404	4.04	416	4.16	-0.12
x4.3	Petugas perpustakaan bersikap Sopan Terhadap mahasiswa	420	4.20	419	4.19	0.01
	Rata-rata		4.09		4.14	-0.05

Perhitungan nilai gap pada tabel 9, variabel tersebut juga memiliki nilai yang negatif. Jumlah selisih rata-rata nilai pada variabel assurance (Jaminan) adalah -0.05. Nilai rata-rata kenyataan adalah

4.09 sedangkan nilai rata-rata pada harapan adalah 4.14, dari selisih antara kedua nilai tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata harapan lebih besar dibandingkan nilai rata-rata kenyataan hal ini berarti pada variabel assurance pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan UNDIPA belum memenuhi harapan dari mahasiswa UNDIPA.

5. *Empathy (Empati)*

Merupakan sebuah perhatian yang tulus kepada pengguna dengan upaya untuk memahami keinginan mereka [11][12]. Pada aspek ini berdasarkan nilai gap yang diperoleh dari rumus persepsi(P) – ekspektasi(E).

Contoh:

$$\begin{aligned}
 \text{Rumusnya } Q &= P - E \\
 &= 4.06 \text{ (kenyataan variabel x5.1)} - 4.17 \text{ (harapan variabel x5.1)} \\
 &= -0.11 \text{ (nilai gap)}
 \end{aligned}$$

Berikutnya sama juga seperti variabel (x5.2), (x5.3), (x5.4)

Tabel 10 Tingkat Kualitas Layanan Kenyataan-Harapan

Variabel	Item Pertanyaan	Kenyataan		Harapan		Gap Kenyataan-Harapan
		Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
x5.1	Petugas perpustakaan memberikan pelayanandengan ramah	406	4.06	417	4.17	-0.11
x5.2	Petugas perpustakaan selalu siap sediadalam membantu mahasiswa menghadapi masalah terkaitlayanan perpustakaan	400	4.00	412	4.12	-0.12
x5.3	Petugas perpustakaan sabar dalam memberikan pelayanan terhadap Mahasiswa	393	3.93	418	4.18	-0.25
x5.4	Mahasiswa mudah untuk mencari danmenemui petugasPerpustakaan	410	4.10	419	4.19	-0.09

Variabel	Item Pertanyaan	Kenyataan		Harapan		Gap Kenyataan- Harapan
		Jumlah	Rata-rata	Jumlah	Rata-rata	
	Rata-rata		4.02		4.17	-0.14

Perhitungan nilai gap pada tabel 10, variabel tersebut juga memiliki nilai yang negatif. Jumlah selisih rata-rata nilai pada variabel Empathy (Empathy) adalah -0.14. Nilai rata-rata kenyataan adalah 4.02 sedangkan nilai rata-rata pada harapan adalah 4.17, dari selisih antara kedua nilai tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata harapan lebih besar dibandingkan nilai rata-rata kenyataan hal ini berarti pada variabel empathy pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan UNDIPA belum memenuhi harapan dari mahasiswa UNDIPA.

6. Nilai Gap Keseluruhan

Berikut ini merupakan nilai gap kenyataan keseluruhan terhadap harapan kualitas layanan yang didapatkan oleh pengguna (gap 5) dari variabel pernyataan.

Contoh:

$$\begin{aligned}
 \text{Rumusnya } Q &= P - E \\
 &= 4.18 (\text{kenyataan}) - 4.28 (\text{harapan}) \\
 &= -0.01 (\text{nilai gap})
 \end{aligned}$$

Berikutnya sama juga seperti variabel lainnya

Tabel 11 Nilai Gap Keseluruhan Variabel

Variabel	Kenyataan	Harapan	Gap
<i>Tangibles</i>	4.18	4.28	-0.1
	3.96	4.13	-0.17
	4.04	4.17	-0.13
	4.29	4.26	0.03
<i>Reability</i>	4.07	4.28	-0.21
	4,00	4.13	-0.13
	3.72	4.17	-0.45
	4,00	4.26	-0.26
<i>Responsiveness</i>	3.93	4.06	-0.13
	4.02	4.13	-0.11
	3.55	3.94	-0.39
<i>Assurance</i>	4.02	4.07	-0.05
	4.04	4.16	-0.12
	4.20	4.19	0.01
Empathy	4.06	4.17	-0.11
	4,00	4.12	-0.12
	3.93	4.18	-0.25

Variabel	Kenyataan	Harapan	Gap
	4.10	4.19	-0.09
Rata-rata	4.006	4.161	-0.154

Berdasarkan nilai gap keseluruhan pada tabel 11, maka diperoleh nilai rata-rata gap keseluruhan adalah -0.154, nilai rata-rata gap kenyataan adalah 4.161 sedangkan nilai rata-rata pada gap harapan adalah 4.006, dari selisih antara kedua nilai tersebut dapat dilihat bahwa nilai rata-rata gap harapan lebih besar dibandingkan nilai rata-rata gap kenyataan. Hal ini berarti pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perpustakaan UNDIPA belum memenuhi harapan dari mahasiswa UNDIPA.

7. Data Rangking Gap Keseluruhan

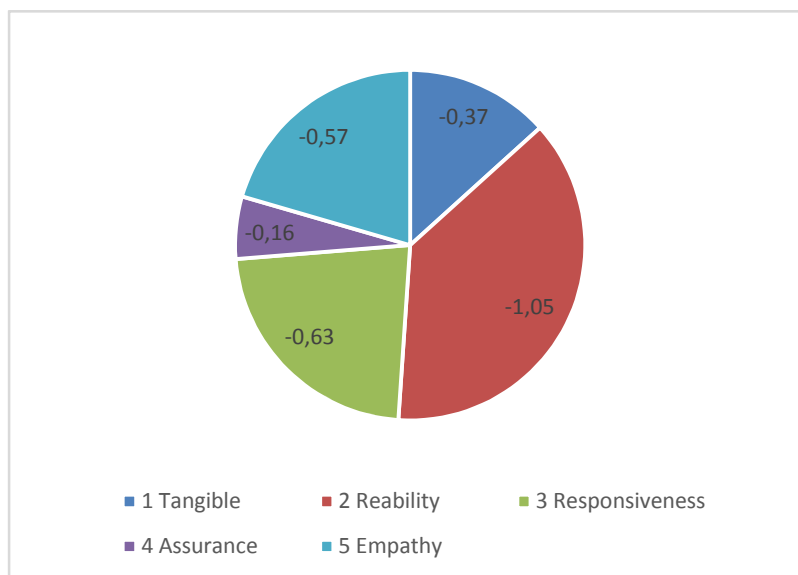
Dari hasil perhitungan nilai rata-rata gap keseluruhan tersebut, maka didapatkan urutan untuk rata-rata gap dari yang tertinggi hingga terendah seperti tabel 12 berikut ini:

Tabel 12 Data Rangking Gap Keseluruhan

No	Pertanyaan	Gap	Rangking
1	Penampilan petugas perpustakaan baik dan rapi	-0.1	17
2	Informasi penempatan buku sangat jelas dan mudah di temukan	-0.17	4
3	Sarana dan prasarana seperti meja, kursi, AC, Wifi dan stop kontak yang dimiliki perpustakaan sudah baik	-0.13	6
4	Kebersihan di dalam ruang perpustakaan sudah baik	0.03	16
5	Penyampaian informasi petugas perpustakaan sudah baik	-0.06	14
6	Pelayanan peminjaman buku dilayani dengan baik	-0.16	5
7	Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	-0.31	2
8	Petugas perpustakaan selalu dapat ditemui pada jam kerja	-0.13	7
9	Kesigapan petugas perpustakaan dalam memberitahu mahasiswa yang mengalami kendala	-0.13	8
10	Pelayanan petugas perpustakaan dengan cepat dan tanggap	-0.11	11
11	Perpustakaan menyediakan katalog online yang memadai	-0.39	1
12	Petugas perpustakaan memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna	-0.05	15
13	Jaminan kerahasiaan data mahasiswa	-0.12	9
14	Petugas perpustakaan bersikap Sopan Terhadap mahasiswa	0.01	18
15	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan ramah	-0.11	12

No	Pertanyaan	Gap	Rangking
16	Petugas perpustakaan selalu siap sedia dalam membantu mahasiswa menghadapi masalah terkait layanan perpustakaan	-0.12	10
17	Petugas perpustakaan sabar dalam memberikan pelayanan terhadap mahasiswa	-0.25	3
18	Mahasiswa mudah untuk mencari dan menemui petugas perpustakaan	-0.09	13

Pada tabel 12 data rangking gap dapat disimpulkan, bahwa rangking pertama pada pertanyaan ke-11 terkait dengan “ perpustakaan menyediakan katalog online yang memadai” dengan nilai gap yang didapat yaitu -0.39 dalam variabel *responsiveness* (daya tanggap). Secara keseluruhan, perbandingan antara Tingkat kepuasan mahasiswa UNDIPA terhadap beberapa variable yang digunakan dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Perbandingan Variabel

Kualitas Pelayanan Perpustakaan UNDIPA diukur dengan menggunakan model Gap 5, yang mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan yang dialami oleh pengguna. Dari hasil perhitungan model Gap 5 yang telah dilakukan, terdapat tiga variabel dengan nilai kesenjangan terbesar, yaitu: *Reliability* (Kehandalan) dengan nilai kesenjangan sebesar -1.05, *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan nilai kesenjangan sebesar -0.63 dan *Empathy* (Empati) dengan nilai kesenjangan sebesar -0.57. Oleh karena itu, variabel-variabel yang memiliki kesenjangan yang cukup besar ini harus dijadikan prioritas untuk dievaluasi dan diperbaiki dibandingkan dengan variabel-variabel yang memiliki kesenjangan yang lebih kecil

sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa masih kurang puas terhadap kualitas pelayanan perpustakaan [13].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan mahasiswa UNDIPA terhadap kualitas layanan perpustakaan diperoleh hasil yang menyatakan bahwa ada 3 variabel pada metode servqual yang memiliki nilai kesenjangan terbesar, yaitu Reliability (Kehandalan) dengan nilai kesenjangan sebesar -1.05, Responsiveness (Daya Tanggap) dengan nilai kesenjangan sebesar -0.63 dan Empathy (Empati) dengan nilai kesenjangan sebesar -0.57. Hasil ini menunjukkan bahwa harapan mahasiswa terhadap layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan UNDIPA lebih tinggi dari pada kenyataan yang diberikan oleh perpustakaan UNDIPA terutama pada dimensi Responsiveness, Reliability, dan Empathy. Hal ini menandakan perlunya perbaikan pada aspek-aspek tersebut untuk memenuhi harapan mahasiswa UNDIPA sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan UNDIPA.

5. SARAN

Adapun saran-saran yang diberikan pada penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti selanjutnya bisa mengintegrasikan metode servqual dengan Improvement gap analysis (IGA). Dengan mengintegrasikan kedua metode ini, kita bisa lebih memahami tentang kualitas layanan dan langkah-langkah perbaikan yang dibutuhkan. Hal ini akan membantu kita melihat dan meningkatkan kualitas layanan dengan lebih lengkap, terutama dari sisi kepuasan pelanggan.
2. Bagi Perpustakaan UNDIPA, untuk meningkatkan atau mengevaluasi pelayanannya, terutama dalam menyediakan katalog online yang memadai. Selain itu, perlu memastikan bahwa koleksi buku yang disediakan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Selanjutnya, sangat penting bagi petugas perpustakaan untuk selalu sabar dalam melayani mahasiswa..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Hamidani, V. Amalia, and J. Agustin, "Sistem Pengukuran Kualitas Layanan Pada Perpustakaan Smkn Muara Beliti Menggunakan Metode Serqual," *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya*, vol. 2, no. 1, pp. 1–7, 2020, [Online]. Available: <https://e-journal.stmik-bnj.ac.id/index.php/jb/article/view/13>.
- [2] G. Gloriano and J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa," *J. Pendidik. Adm. Perkantoran*, vol. 10, no. 3, pp. 233–245, 2022, doi: 10.26740/jpap.v10n3.p233-245.
- [3] K. Komarudin, "Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pengalaman Perpustakaan STAIN Kediri," *Pustakaloka*, vol. 8, no. 1, p. 14, 2016, doi: 10.21154/pustakaloka.v8i1.454.

- [4] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual)," *J. Keperawatan Dan Fisioter.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–64, 2020, doi: 10.35451/jkf.v3i1.522.
- [5] R. F. M. Kalijogo, "Analisis Kualitas pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan," *J. Ekon. dan Akunt.*, vol. 21, no. 03, 2019.
- [6] R. N. Rachmadita and W. Arninputranto, "Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di perguruan tinggi vokasi dengan metode servqual dan importance-performace analysis," *Berk. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 14, no. 2, p. 214, 2018, doi: 10.22146/bip.32602.
- [7] I. Kurnia and P. Fithri, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Fakultas Teknik Universitas Krisnadwipayana dengan Menggunakan Metode Servqual dan QFD," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 18, no. 2, pp. 151–162, 2021.
- [8] A. Fanani et al., "ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PELAYANAN DI METODE SERVQUAL TERINTEGRASI DENGAN IGA Jejak Artikel E -ISSN : 2746-0835 Volume 2 No 2 Perguruan tinggi adalah kelanjutan pend," vol. 2, no. 2, pp. 175–185, 2021, [Online]. Available: <http://journal.umg.ac.id/index.php/justi/article/view/3317>.
- [9] C. Lukita, S. Pranata, and K. Agustin, "Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon," *J. Digit*, vol. 9, no. 2, p. 167, 2020, doi: 10.51920/jd.v9i2.117.
- [10] Y. Prananda, D. R. Lucitasari, and M. S. Abdul Khannan, "Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan," *Opsi*, vol. 12, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.31315/opsi.v12i1.2827.
- [11] E. Zuraidah, "Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Servqual (Service Quality)," *Prosisko*, vol. 5, no. 2, pp. 137–139, 2018, [Online]. Available: <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/726/756>.
- [12] F. S. Lubis, A. P. Rahima, M. I. H. Umam, and M. Rizki, "Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru," *J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 17, no. 1, p. 25, 2020, doi: 10.24014/sitekin.v16i2.9366.
- [13] N. Luh, A. Kartika, Y. Sarja, S. B. Jalan, and R. Puputan, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Dosen Menggunakan Metode Servqual," pp. 19–25, 2019..