



## PERANCANGAN STRATEGI PENINGKATAN *SERVICE QUALITY* PERPUSTAKAAN (STUDY KASUS PERPUSTAKAAN MIBS KEBUMEN)

Siti Mahmudah<sup>1</sup>, Widyastuti<sup>2</sup>

Program Studi Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Gombong  
Jalan Yos Sudarso No 461 Gombong, Kebumen, 54411, Indonesia  
sitimahmudah8524@gmail.com<sup>1</sup>, widyas2tix@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Perpustakaan Muhammadiyah *Integrated Boarding School* (MIBS) merupakan perpustakaan yang diperuntukan bagi siswa SMP, SMA, guru dan karyawan. Saat ini jumlah rata-rata pengunjung perpustakaan belum sesuai dengan target sekolah yaitu total pengunjung 30% per hari dari seluruh jumlah pemustaka. Pelayanan yang baik merupakan salah satu cara untuk menciptakan suasana kondusif dan menyenangkan dalam perpustakaan. Salah satu cara untuk meningkatkan pelayanan dalam perpustakaan adalah dengan membuat strategi peningkatan pelayanan dengan metode *service quality*. Penelitian ini bertujuan untuk merancang strategi peningkatan *service quality* di perpustakaan MIBS Kebumen. Penelitian diawali dengan identifikasi permasalahan *service quality* perpustakaan yang berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Langkah selanjutnya mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi dengan menggunakan metode *Servqual*. Hasil pengukuran menunjukkan perpustakaan MIBS Kebumen yang masih membutuhkan perbaikan pada semua dimensi. Rekomendasi strategi peningkatan pelayanan perpustakaan MIBS Kebumen yaitu membuat desain tata letak fasilitas ruang perpustakaan dan membuat SOP pelayanan pustakawan. Validasi dilakukan dengan uji *chi square*. Hasil pengujian menunjukkan nilai *chi square* lebih dari 0,05. Hal ini berarti perancangan ulang tata letak fasilitas ruang kerja terkesan nyaman dan pelayanan terkesan baik.

**Kata kunci :** *service, quality, perpustakaan,*

### 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan sekolah merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah yang bersangkutan, dan merupakan pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah [1]. Menurut Darmono perpustakaan pada hakekatnya adalah pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakaian [2]. Oleh sebab itu perpustakaan merupakan poin penting dalam menentukan keberhasilan pendidikan siswa. Salah satu faktor yang menjadi minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan sekolah adalah kualitas pelayanan[3]. Sekolah atau instansi pendidikan harus memberikan kualitas pelayanan perpustakaan yang baik sehingga meningkatkan minat baca siswa dan minat

kunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan Muhammadiyah *Integrated Boarding School* (MIBS) berlokasi di Jl. Ahmad Yani no 83 Kebumen merupakan perpustakaan yang diperuntukan bagi siswa SMP, SMA, guru dan karyawan. Berdasarkan observasi yang dilakukan saat ini jumlah rata-rata pengunjung perpustakaan 11 orang per hari dari 105 jumlah keseluruhan pemustaka (buku pengunjung perpustakaan). Hal ini belum sesuai dengan standar sekolah yaitu total pengunjung 30% per hari dari seluruh jumlah pemustaka [4]. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka, penyebab kurangnya minat pengunjung adalah kurang nyaman dalam segi pelayanan. Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut maka diperlukan perancangan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan MIBS. Kajian mengenai perancangan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan yang sebelumnya sudah dilakukan antara lain di MI Darul Ulum Ngaliyan Semarang [5, Kantor Arsip, Perpustakaan dan Dokumentasi Kabupaten Labuhanbatu [6]. Strategi pelayanan perpustakaan juga pernah dikaji pada perpustakaan Universitas Tadulako [7], dan Madrasah Aliyah Negeri I Pringsewu[8].

Salah satu metode untuk meningkatkan pelayanan adalah dengan menggunakan metode *Service Quality* dengan menggunakan lima dimensi *servqual* [9]. Alasan dipilihnya metode ini yaitu dapat diketahui bagaimana harapan dan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, mengetahui apakah seorang pengguna sudah merasa puas terhadap pelayanan yang ada di perpustakaan tersebut, dapat diketahui bagian mana yang harus menjadi fokus untuk perbaikan selanjutnya, berbagai riset menunjukkan bahwa metode ini valid untuk berbagai konteks layanan [10] Berdasarkan hal tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk merancang strategi peningkatan *service quality* di perpustakaan MIBS Kebumen.

## 2. METODE PENELITIAN

Tahap awal yang dilakukan pada penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan *service quality* perpustakaan dengan menggunakan metode *servqual*. Identifikasi dilakukan untuk mengukur kualitas layanan dari masing-masing dimensi kualitas pelayanan yang meliputi : *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian). Selanjutnya dari masing-masing dimensi dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif [11].

Penentuan rancangan strategi peningkatan pelayanan dilakukan setelah mengumpulkan semua informasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Prioritas strategi peningkatan pelayanan dilakukan berdasarkan survei dengan 105 responden yang terdiri dari 86 siswa dan 19 guru dan karyawan. Validasi rancangan dilakukan menggunakan uji *Chi Square* dengan rumus sebagai berikut[12].

$$x^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}; e_{ij} = \frac{\sum i \cdot \sum j}{\sum ij} \quad (1)$$

Jika nilai *chi square* lebih dari 0,05 maka hipotesis diterima.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hasil Identifikasi *Service Quality* Di Perpustakaan MIBS Kebumen

Berdasarkan identifikasi *service quality* di perpustakaan MIBS Kebumen diperoleh hasil sebagai berikut :

**Tabel 1.** Hasil Identifikasi *Service Quality*

No	Kriteria	Permasalahan
1	<i>Tangible</i>	a) Meja belajar tidak nyaman b) Kursi belajar tidak nyaman c) Ruang baca tidak nyaman d) Kursi pelayanan tidak nyaman e) Papan pengumuman tidak bagus f) Meja multimedia tidak nyaman g) Loker penitipan barang tidak memadai h) Sirkulasi udara tidak nyaman i) Pustakawan tidak berseragam
2	<i>Reliability</i>	a) Layanan pustakawan tidak akurat b) Layanan pustakawan tidak cepat c) Layanan pustakawan tidak memuaskan d) Layanan pustakawan tidak tepat waktu e) Perpustakaan tidak memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanan
3	<i>Responsiveness</i>	a) Pustakawan tidak tanggap b) Pustakawan tidak sigap
4	<i>Assurance</i>	c) Pustakawan tidak menampakkan kepercayaan kepada pemustaka
5	<i>Empathy</i>	a) Pustakawan tidak ramah b) Pustakawan tidak sopan c) Pustakawan tidak perhatian

### 3.2 Hasil Rancangan Strategi Peningkatan *Service Quality* Di Perpustakaan MIBS Kebumen

Berdasarkan permasalahan di atas untuk meningkatkan *service quality* di perpustakaan MIBS Kebumen dirancang solusi sebagai berikut :

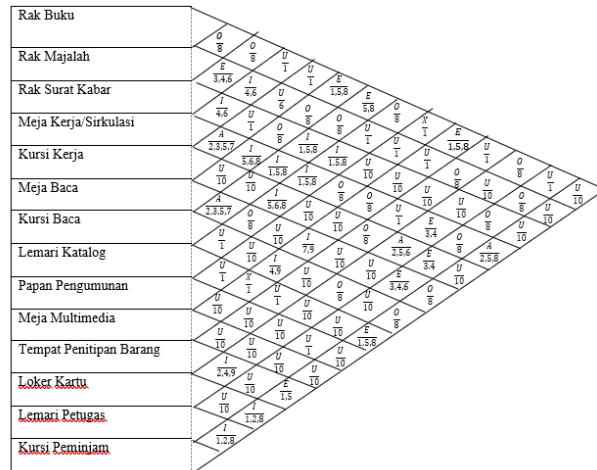
**Tabel 2.** Rancangan Solusi

No	Kriteria	Solusi
1	<i>Tangible</i>	Mengganti meja Mengganti kursi Menata ulang ruang baca Merapikan meja pelayanan Mengganti kursi Membersihkan Papan Mengganti meja Memperbaiki loker Menata ulang letak perabotan dan menambah kipas angin <i>Re layout ruangan</i>
2	<i>Reliability</i>	Penyusunan SOP

No	Kriteria	Solusi
		Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
		Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
		Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
		Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
		Menerapkan Kembali peraturan yang ada
3	<i>Responsiveness</i>	Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
		Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
4	<i>Assurance</i>	Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
5	<i>Empathy</i>	Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
		Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
		Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan
		Membuat SOP dan menerapkan kembali <i>job deskripsi</i> pustakawan

### 3.3 Hasil Rancangan Re layout Ruang Perpustakaan MIBS Kebumen

*Re lay out* ini dimulai dari membuat alur aktivitas dengan peta aliran kemudian menghubungkan aktivitas-aktivitas tersebut dengan menggunakan *ARC (Activity Relationship Chart)*. Hubungan kedekatan *ARC* antar fasilitas dijelaskan pada gambar 1.

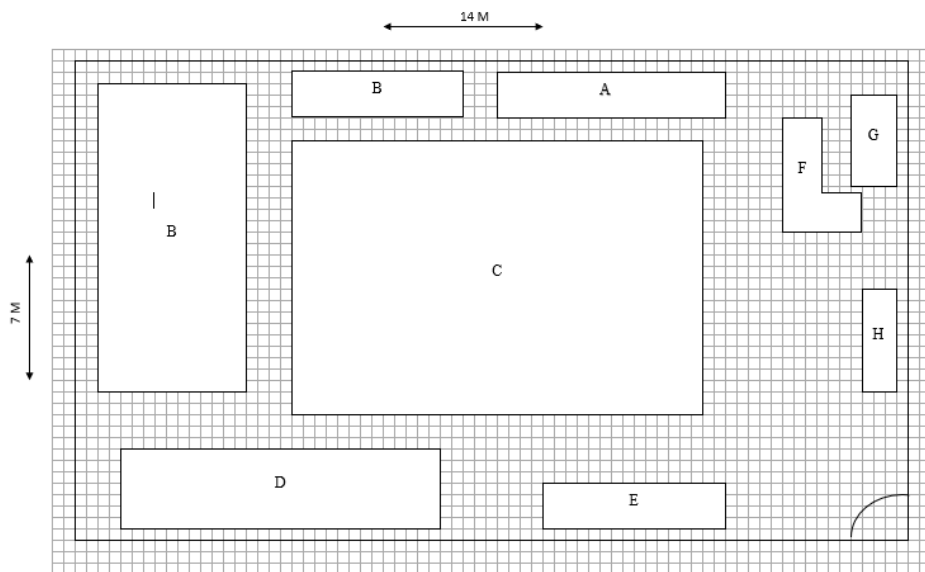


**Gambar 1.** Plot ARC

**Alasan Kedekatan**

1. Alur kerja dan Aktivitas
2. Menggunakan ruang yang sama
3. Menggunakan peralatan yang sama
4. Menggunakan catatan yang sama
5. Derajat hubungan kerja
6. Kemudahan pengawasan
7. Melakukan pekerjaan yang sama
8. Aliran Informasi
9. Derajat hubungan kertas kerja
10. Kemungkinan, bising, bau dll

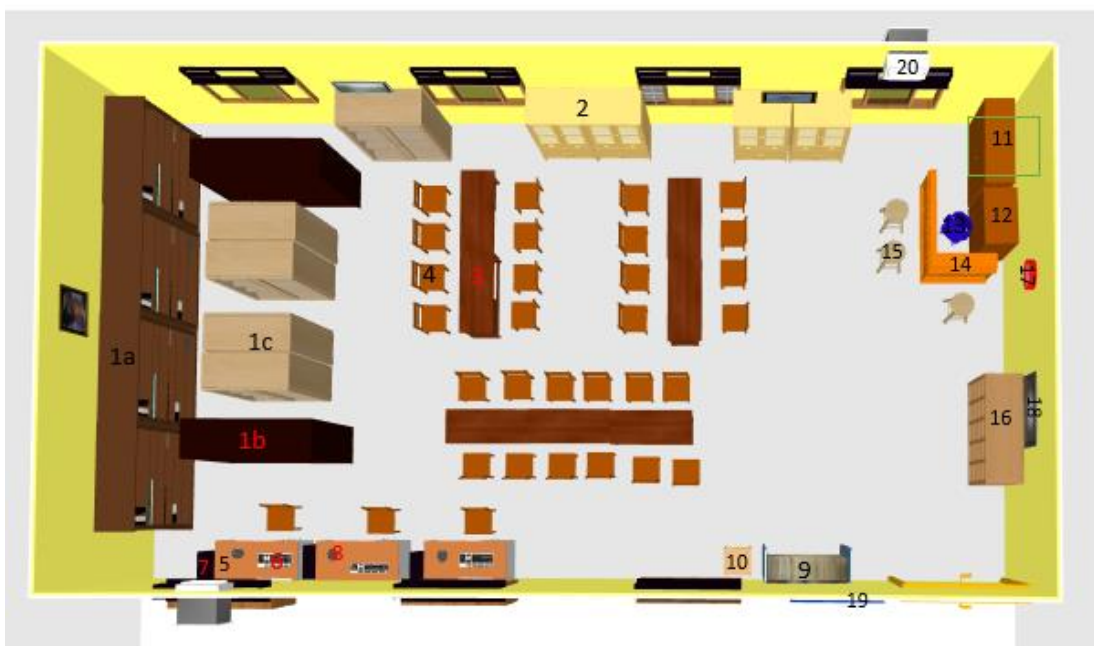
Berdasarkan diagram ARC, ruangan dipetakan menggunakan *blockplan* yang dijelaskan pada gambar 2 berikut :



**Gambar 2.** Blok Plan Ruang Perpustakaan

Kode	Keterangan
A	Ruang lemari katalog
B	Ruang Rak Buku
C	Ruang Baca
D	Ruang Multimedia
E	Ruang Surat Kabar
F	Ruang Sirkulasi
G	Ruang lemari pegawai
H	Ruang penitipan barang

*Blockplan* tersebut selanjutnya divisualisasikan menggunakan *software sweethome 3D* yang disajikan dalam gambar 3 berikut :



**Gambar 3.** Desain ruang perpustakaan

Keterangan

1. Rak Buku
  - 1a. Rak buku 1
  - 1b. Rak buku 2
  - 1c. Rak Buku 3
2. Lemari Katalog
3. Meja Baca
4. Kursi Baca
5. Meja Multimedia
6. Komputer
7. CPU
8. Mouse
9. Rak Surat Kabar
10. Rak Majalah
11. Lemari Pegawai
12. Loker Kartu peminjaman

13. Kursi Pegawai
14. Meja Sirkulasi
15. Kursi Peminjam
16. Loker Penitipan Barang
17. Jam Dinding
18. Lukisan
19. Papan Pengumuman
20. Fan

#### 3.4 Hasil Rancangan SOP Perpustakaan MIBS Kebumen

Penyusunan rancangan SOP perpustakaan MIBS Kebumen didasarkan pada SOP lama ditambah SOP usulan. SOP usulan berisi tentang pelayanan pustakawan yang terdiri dari peraturan dan tata tertib, tugas dan tanggung jawab, dan sanksi.

#### 3.5 Validasi Rancangan

Setelah dilakukan perancangan layout dan penyusunan SOP dengan mengacu dari indikator permasalahan, maka dilakukan uji validasi dengan menggunakan uji *chi square*. Indikator yang digunakan adalah terkesan nyaman untuk validasi rancangan re layout dan fasilitas perpustakaan dan terkesan baik untuk validasi rancangan SOP pelayanan perpustakaan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *chi square* lebih dari 0,05. Hal ini berarti bahwa perancangan ulang tata letak fasilitas ruang kerja terkesan nyaman dan pelayanan terkesan baik.

## 4. KESIMPULAN

Strategi peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan MIBS Kebumen dilakukan dengan dua usulan yaitu membuat rancangan tata letak ulang ruang perpustakaan dan menyusun SOP (*Standar Operational Prosedure*) pelayanan baru mengacu dari hasil identifikasi menggunakan metode service quality. Hasil pengujian dengan uji *chi square* menunjukkan bahwa desain tata letak fasilitas ruang perpustakaan terkesan nyaman dan dengan menerapkan SOP pelayanan akan terkesan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Diskerpus., (2015), *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, <https://diskerpus.lebakkab.go.id/wp-content/uploads/2019/05/Pedoman-Penyelenggaraan-Perpustakaan-Sekolah.pdf>
- [2] Febriyani, (2013), *Definisi Perpustakaan Menurut Para Ahli*, <http://febriyani23.blogspot.com/2013/11/definisi-perpustakaan-menurut-para-ahli.html>
- [3] Apriyansyah, (2018), *Pelayanan Perpustakaan Di Pondok Pesantren Raudlatul Mutaalimin Kecamatan Kasui Kabupaten Waykanan*, <http://repository.radenintan.ac.id/4691/1/SKRIPSI.pdf>
- [4] Sholahuddin M., (2014), *Evektivitas Layanan Di SMP Negeri 131 Jakarta*, <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/33086/4/SHOLAHUDDIN%20MISBAH-FITK.pdf>
- [5] Siti Kh., (2018), *Pengaruh Persepsi Siswa Mengenai Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Mi Darul Ulum Ngaliyan Semarang*, <http://eprints.walisongo.ac.id/8297/1/133311056.pdf>
- [6] Hasan Arif NST, ( 2017), *Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka Di Kantor Arsip, Perpustakaan Dan Dokumentasi Kabupaten Labuhanbatu*

- <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/17480/150723014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [7] Prita A, (2015), *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Pengelolaan Perpustakaan Di Universitas Tadulako*
- [8] Fahmi A., (2019), *Manajemen Layanan Perpustakaan Di Madrasah Aliyah Negeri I Pringsewu*,  
<http://repository.radenintan.ac.id/7388/1/SKRIPSI%20FAHMI.pdf>
- [9] Yuliasari, (2017), *Evaluasi Kualitas Pelayanan Pengguna Dengan Metode Servqual Pada Perpustakaan Iain Batusangkar Sumatera Barat*,  
<http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/3983/130709017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- [10] Dewi Septa N., (2013), *Kelebihan dan kekurangan metode*,  
<http://dwiseptanirwanasari.blogspot.com/2013/03/kelebihan-masing-masing-metode.html>
- [11] Singgih S., (2012), *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2012), hal. 224 <https://www.advernesia.com/blog/spss/cara-uji-reliabilitas-spss-alpha-cronbachs-data-kuesioner>
- [12] Anyal F., (2015) *Statistika 2 (Uji Chi Square)*.  
<https://anyalfiyan.wordpress.com/2015/05/05/statistika-2-uji-chi-square/>