

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

## ANALISIS PENGUKURAN DAN PENILAIAN PELAYANAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN STIKES IMELDA MEDAN

<sup>1</sup>Shinta Nofita Sari, <sup>2</sup>Hilda Syaf'aini Harefa, <sup>3</sup>April Eliyus Duha, <sup>4</sup>Rosalina Ginting

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Perpustakaan & Sains Informasi Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial

Universitas Sari Mutiara Indonesia

Email: shintanofitas@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas pelayanan informasi yang diberikan oleh perpustakaan di STIKes Imelda Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode LibQUAL<sup>+</sup>TM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi di perpustakaan STIKes Imelda Medan sudah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka, dilihat dari koleksi yang cukup lengkap dan fasilitas yang memadai, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti sikap pustakawan dalam menanggapi pemustaka yang sedang membutuhkan informasi dan aksesibilitas informasi digital.

**Kata kunci: Pengukuran, Pelayanan Informasi, Perpustakaan**

### PENDAHULUAN

Perpustakaan memiliki peran vital dalam mendukung kegiatan akademik di lembaga pendidikan tinggi. Sebagai pusat informasi, perpustakaan menyediakan berbagai sumber daya informasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, dosen, dan peneliti untuk mendukung proses belajar mengajar, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Di era digital saat ini, perpustakaan juga diharapkan mampu mengakomodasi kebutuhan informasi yang semakin beragam dengan menyediakan akses yang mudah dan cepat ke sumber daya informasi digital.

STIKES Imelda Medan, sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi di bidang kesehatan, juga menyadari pentingnya peran perpustakaan dalam

mendukung kualitas pendidikan dan penelitian. Oleh karena itu, perpustakaan di STIKES Imelda Medan terus berupaya untuk meningkatkan pelayanan informasi yang diberikan kepada penggunaannya. Namun, untuk memastikan bahwa layanan yang disediakan benar-benar efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, diperlukan suatu mekanisme pengukuran dan penilaian secara periodik.

Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis dan mengevaluasi sejauh mana layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan STIKES Imelda Medan mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Penilaian ini penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari layanan yang ada, sehingga perbaikan dan pengembangan yang diperlukan dapat dilakukan dengan tepat. Selain itu,

# **Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial**

penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi bagi peningkatan kualitas layanan perpustakaan yang lebih baik.

## **KAJIAN TEORITIS**

Kajian teori merupakan landasan yang penting dalam penelitian ini karena menyediakan konsep dan kerangka berpikir yang relevan untuk memahami bagaimana pelayanan informasi di perpustakaan dapat diukur dan dinilai. Beberapa teori dan konsep yang relevan dalam konteks ini meliputi teori pelayanan, kualitas layanan informasi, serta metode pengukuran dan penilaian layanan perpustakaan.

### **1. Teori Pelayanan (Service Theory)**

Menurut teori pelayanan, kualitas layanan yang baik ditentukan oleh sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1990). Dalam konteks perpustakaan, layanan yang baik berarti menyediakan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, akurat, dan efisien.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) adalah salah satu model yang sering digunakan untuk mengukur kualitas

layanan berdasarkan lima dimensi: tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi ini dapat diterapkan untuk mengukur seberapa baik perpustakaan STIKES Imelda Medan dalam memberikan pelayanan informasi kepada penggunanya.

### **2. Kualitas Layanan Informasi di Perpustakaan**

Kualitas layanan informasi dalam konteks perpustakaan mencakup berbagai aspek seperti ketersediaan dan aksesibilitas sumber daya informasi, kemampuan staf perpustakaan dalam membantu pengguna, serta kenyamanan fasilitas perpustakaan. Menurut Herson dan Altman (2010), kualitas layanan perpustakaan dapat diukur melalui tingkat kepuasan pengguna, yang merupakan indikator seberapa baik layanan perpustakaan sesuai dengan harapan pengguna. Kualitas layanan juga mencakup kemampuan perpustakaan dalam menyediakan koleksi yang relevan dan mutakhir serta kemampuan sistem teknologi informasi yang digunakan untuk mendukung akses terhadap informasi.

### **3. Metode Pengukuran dan Penilaian Layanan Perpustakaan**

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

Metode pengukuran dan penilaian layanan perpustakaan dapat dilakukan berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Salah satu instrumen yang umum digunakan dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan adalah LIBQUAL<sup>+TM</sup>, yang mengukur persepsi pengguna tentang layanan perpustakaan dalam dimensi *affect of service*, *information control* dan *library as place*. Instrumen ini dapat diadaptasi untuk mengevaluasi layanan informasi di perpustakaan STIKES Imelda Medan, guna memastikan bahwa perpustakaan mampu memenuhi standar kualitas yang diharapkan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode LibQUAL<sup>+TM</sup>. Desain survei deskriptif dipilih untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, hasil penelitian yang telah dilakukan akan dipaparkan dan dibahas secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner. Hasil ini

diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan informasi di Perpustakaan STIKES Imelda Medan dan area yang perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi di Perpustakaan STIKES Imelda Medan secara umum telah cukup memadai, namun masih terdapat area yang memerlukan perbaikan. Penerapan model LibQUAL<sup>+TM</sup> telah membantu mengidentifikasi dimensi yang membutuhkan perhatian khusus, terutama dalam hal ketanggapan dan keandalan layanan.

Peningkatan koleksi, baik fisik maupun digital, menjadi prioritas utama yang harus dipertimbangkan oleh pengelola perpustakaan. Hal ini penting mengingat tuntutan akademik yang semakin tinggi serta kebutuhan akan sumber daya informasi yang lebih beragam. Pelatihan bagi pustakawan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan, karena pustakawan yang kompeten dapat memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna.

Pentingnya peran teknologi dalam pelayanan informasi modern juga tidak bisa diabaikan. Peningkatan infrastruktur teknologi informasi di perpustakaan akan memungkinkan akses yang lebih cepat dan

# Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial

lebih mudah ke sumber daya informasi, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pengguna.

Dilihat dari hasil persepsi dan harapan pengguna dengan model LibQUAL<sup>+</sup>™, menunjukkan bahwa dari beberapa aspek kualitas layanan informasi di Perpustakaan STIKes Imelda Medan sudah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.

## V. PENUTUP

### 5.1 Simpulan

Penelitian ini telah memberikan gambaran komprehensif mengenai kualitas pelayanan informasi di Perpustakaan STIKES Imelda Medan berdasarkan pendekatan model LibQUAL<sup>+</sup>™. Beberapa poin utama yang dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

Secara keseluruhan, pelayanan informasi di Perpustakaan STIKES Imelda Medan telah memenuhi harapan pengguna dalam beberapa aspek, terutama dalam hal fasilitas fisik, koleksi yang dimiliki sudah cukup pengkap, pengguna juga merasa nyaman dengan fasilitas yang dimiliki perpustakaan. Namun, pengguna merasa bahwa responsivitas staf dalam memberikan bantuan dan keandalan ketersediaan koleksi masih perlu

ditingkatkan.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan informasi di Perpustakaan STIKES Imelda Medan, beberapa saran berikut dapat diajukan untuk meningkatkan mutu layanan informasi dan kepuasan pengguna menambah koleksi buku, meningkatkan akses sumber daya digital dan pengadaan sumber daya lokal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2018). Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung: Alfabeta.
- Cronin, J.J., & Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Ghozali, Imam. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kurniawan, Agus. (2020). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis.

# **Jurnal Teknologi, Kesehatan Dan Ilmu Sosial**

- Yogyakarta: Andi Offset.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Riduwan. (2015). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Wijayanto, Didik. (2017). *Statistik untuk Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., & Gremler, D.D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th Edition. New York: McGraw-Hill.
- Yulianti, Anisa, & Wahyudi, Tri. (2021). Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 12(1), 1-15.
- Yin, Robert K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. 6th Edition. Thousand Oaks: SAGE Publications.