



## ANALISA KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI

Yusrizal<sup>a</sup>, Sirlyana<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Teknik Informatika, [yusrizalpuket2@gmail.com](mailto:yusrizalpuket2@gmail.com), STT Dumai

<sup>b</sup> Program Studi Teknik Industri, [sirlyana@gmail.com](mailto:sirlyana@gmail.com), STT Dumai

### Abstrak

A library is a room used to store books and other publications which are stored according to a certain arrangement for use by readers, not for sale and purchase. Services in the ideal library can be more interesting, friendly, fast, and accurate. Research on service quality needs to be carried out with the aim of improving service quality and for the longterm retaining visitors. This study uses the analysis of the Quality Function Deployment method up to stage 3, namely trying to find out the service attributes that consumers want, the level of importance, the performance of the STT Dumai Library, technical parameters, process requirements and quality. The results of the research that has been done can be concluded that, the majority of the visit rate and duration of students are in the library in the low category, the number reaches 88%. Students' reading interest in the Dumai High School Library of Technology is also in the not good category, this is evidenced by the answers of respondents who answered 73% or as many as 67 respondents who answered less interested and not interested.

**Keywords:** Library, Service, Books

### Abstrak

Perpustakaan adalah ruangan yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan oleh pembaca, bukan untuk diperjualbelikan. Pelayanan di perpustakaan yang ideal dapat lebih menarik, ramah, cepat, dan akurat. Penelitian tentang kualitas pelayanan perlu dilakukan dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan dan untuk jangka panjang mempertahankan pengunjung. Penelitian ini menggunakan analisis metode Quality Function Deployment sampai dengan tahap 3 yaitu mencoba mengetahui atribut layanan yang diinginkan konsumen, tingkat kepentingan, kinerja Perpustakaan STT Dumai, parameter teknis, persyaratan proses dan kualitas. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, mayoritas tingkat kunjungan dan durasi mahasiswa berada di Perpustakaan dalam kategori rendah, jumlahnya mencapai 88%. Minat baca mahasiswa Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Dumai juga dalam kategori kurang baik, hal tersebut dibuktikan dengan jawaban responden yang menjawab 73% atau sebanyak 67 responden menjawab kurang berminat dan tidak berminat.

**Kata Kunci:** Perpustakaan, Pelayanan, Buku

### 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual [1]. Perguruan Tinggi adalah suatu pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi dan penelitian serta pengabdian ke masyarakat[2]. Penelitian merupakan kegiatan dalam upaya menghasilkan pengetahuan empirik, teori, konsep, metodologi, model atau informasi baru yang memperkaya ilmu pengetahuan, teknologi dan atau kesenian. Pengabdian kepada masyarakat merupakan kegiatan yang memanfaatkan ilmu pengetahuan dalam upaya memberikan sumbangan demi kemajuan masyarakat [3].

Lembaga pendidikan, dalam hal ini Sekolah Tinggi Teknologi (STT) Dumai mempunyai fungsi yang sangat penting dalam masyarakat terutama perannya dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Dalam kondisi seperti ini STT Dumai sangat perlu untuk dapat mengenali dan memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan dan sarana pendidikan. Perpustakaan STT Dumai merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang tidak terlepas keberadaannya dari kegiatan kampus, dimana akan memerankan fungsi vital dalam keberhasilan perkuliahan baik bagi mahasiswa maupun dosen, selain itu pengguna lainnya. Perpustakaan STT Dumai mempunyai enam layanan yaitu layanan administrasi melayani hal-hal yang

berkaitan dengan keanggotaan, layanan sirkulasi melayani peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku yang dipinjam, layanan referensi melayani berbagai macam pertanyaan pengguna perpustakaan yang mengalami kesulitan dalam menemukan suatu informasi, layanan audio visual memberikan layanan dalam mengakses informasi melalui perangkat audio visual seperti internet, layanan fotocopy center melayani berbagai macam kebutuhan pengguna perpustakaan dalam hal fotocopy digital, yang terakhir yaitu layanan pengadaan koleksi melayani berbagai usulan pengguna perpustakaan yang berhubungan dengan pengadaan berbagai macam jenis koleksi perpustakaan. Selain keenam layanan diatas perpustakaan STT Dumai mempunyai fasilitas tambahan yaitu internet, Proyektor, kabel, ruang baca bebas, ruang rapat atau diskusi, dan foto copy center.

Perpustakaan STT Dumai memiliki fungsi sebagai pendukung terwujudnya misi perguruan tinggi. Dukungan ini dilakukan melalui penyediaan informasi yang mendukung aktifitas pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat yang dilakukan di lingkungan STT Dumai. Pelayanan di perpustakaan idealnya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi layanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan diperpustakaan harus dihilangkan sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi [4].

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Analisa

Analisa adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan [5][6].

### 2.2. Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang memenuhi melebihi harapan [7]. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen /pelanggan. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi kepada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan [8].

### 2.3. Perpustakaan

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual [9][10].

### 2.4. Quality Function Development (QFD)

*Quality Function Deployment* (QFD) adalah metode perencanaan dan pengembangan produk/jasa secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembang mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan tersebut dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut [11][12].

Alat utama dari QFD adalah matrik, dimana hasil-hasilnya dicapai melalui penggunaan tim antar departemen atau fungsional dengan mengumpulkan, menginterpretasikan, mendokumentasikan dan memprioritaskan kebutuhan-kebutuhan pelanggan [13]. Titik awal (*starting point*) QFD adalah pelanggan serta keinginan dan kebutuhan dari pelanggan. Dalam QFD hal ini disebut “suara dari pelanggan” (*voice of the customer*). Pekerjaan dari tim QFD adalah mendengar suara dari pelanggan. Proses QFD dimulai dengan suara pelanggan dan kemudian berlanjut melalui 4 aktivitas utama yaitu

1. Perencanaan Produk (*Product Planning*)  
Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan pelanggan kedalam kebutuhan kebutuhan teknik (*technical requirements*).
2. Desain Produk (*Product Design*)  
Menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan teknik kedalam karakteristik komponen.
3. Perencanaan Proses (*Process Planning*)  
Mengidentifikasi langkah-langkah proses dan parameter-parameter serta menerjemahkan kedalam karakteristik proses.

4. Perencanaan Pengendalian Proses (*Process Planning Control*)

Menetapkan atau menentukan metode-metode pengendalian untuk mengendalikan karakteristik proses.

## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Metode dalam penelitian ini metode deskriptif kuantitatif karena dalam penelitian ini mendeskripsikan keadaan yang terjadi pada saat sekarang secara sistematis dan faktual dengan tujuan untuk memaparkan serta penyelesaian dari masalah yang diteliti.

Populasi penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Dumai yang aktif atau sering memanfaatkan koleksi bacaan yang ada di perpustakaan, yang terdiri dari 3 program studi (prodi teknik informatika, prodi teknik sipil dan prodi teknik industri) berjumlah 1158 orang.

Tabel 1. Populasi Penelitian

| No | Program Studi      | Jumlah |
|----|--------------------|--------|
| 1  | Teknik Industri    | 598    |
| 2  | Teknik Informatika | 377    |
| 3  | Teknik Sipil       | 183    |

Sampel penelitian dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Sampel Penelitian

N = Jumlah Populasi

d = Nilai presisi (sig) = 0,05

jadi sampel penelitian dalam sebanyak 297 mahasiswa

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dan hasil dari penyebaran kuesioner penelitian, dimana data yang diperoleh dari responden yang berkunjung ke Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Dumai (STT Dumai) akan diberikan kuesioner untuk mengetahui minat baca mahasiswa tersebut. Jumlah pertanyaan pada kuesioner sebanyak 20 butir yang akan disebarakan kepada 297 responden yaitu mahasiswa sebagai pengguna aktif Perpustakaan STT Dumai.

## 4.1 Keinginan Membaca Buku

Tabel 2. Minat Membaca Buku

| Pertanyaan                                                                     | Pilihan Jawaban    | Responden | Frekuensi (%) |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------------|
| Apakah anda mempunyai minat untuk membaca di perpustakaan tempat anda kuliah ? | A.Sangat Berminat  | 55        | 18            |
|                                                                                | B.Berminat         | 65        | 22            |
|                                                                                | C. Kurang Berminat | 125       | 42            |
|                                                                                | D.Tidak Berminat   | 52        | 18            |
|                                                                                | Jumlah             | 297       | 100%          |

Berdasarkan data dari tabel 2 dapat diketahui bahwa minat mahasiswa mengunjungi perpustakaan adalah sangat berminat 55 responden (18%) yang menjawab sangat berminat 65 responden (22%) menjawab berminat, 125 responden (42%) menjawab kurang berminat, dan 52 responden (18%) menjawab tidak berminat. Persentase jawaban yang diperoleh dapat diinterpretasikan bahwa 60% atau sebagian besar responden menjawab mahasiswa tidak berminat untuk membaca di perpustakaan. sedangkan 40% responden menjawab memiliki minat untuk membaca di perpustakaan. Hasil tersebut, dapat dijadikan acuan atau tolak ukur untuk meningkatkan kualitas minat baca di perpustakaan STT Dumai.

## 4.2 Perasaan Senang Membaca Buku

Tabel 3. Perasaan Senang Membaca

| Pertanyaan                   | Pilihan Jawaban  | Responden | Frekuensi (%) |
|------------------------------|------------------|-----------|---------------|
| Apakah anda senang membaca ? | A. Sangat Senang | 57        | 19            |
|                              | B. Senang        | 65        | 22            |
|                              | C. Kurang Senang | 120       | 40            |

|                 |     |      |
|-----------------|-----|------|
| D. Tidak Senang | 55  | 19   |
| Jumlah          | 297 | 100% |

Berdasarkan data dari tabel 3 dapat diketahui bahwa tingkat kesenangan membaca adalah 57 responden (19%) menjawab sangat senang membaca, 65 responden (22%) menjawab senang membaca, 120 responden (40%) menjawab kurang senang membaca, dan 55 responden (19%) menjawab tidak senang membaca. Presentase yang diperoleh dapat diinterpretasikan bahwa 59% responden atau pada umumnya mahasiswa tidak senang membaca perpustakaan. Sedangkan hanya sebagian kecil sebesar 41% saja mahasiswa yang gemar membaca di perpustakaan. Hasil tersebut, dapat dijadikan sebagai acuan atau tolak ukur untuk meningkatkan kegembiraan membaca bagi mahasiswa STT Dumai.

#### 4.3 Frekuensi Membaca

Tabel 4. Frekuensi Membaca di Perpustakaan

| Pertanyaan                                                 | Pilihan Jawaban | Responden | Frekuensi (%) |
|------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|---------------|
| Berapa kali dalam seminggu anda mengunjungi perpustakaan ? | A. 1-2 Kali     | 162       | 55            |
|                                                            | B. 3-4 Kali     | 83        | 28            |
|                                                            | C. 5-6 Kali     | 34        | 11            |
|                                                            | D. >6 Kali      | 18        | 6             |
|                                                            | Jumlah          | 297       | 100%          |

Berdasarkan data dari tabel 4 dapat diketahui bahwa frekuensi mahasiswa STT Dumai mengunjungi perpustakaan adalah 162 responden (55%) menjawab 1-2 kali, 83 responden (28%) menjawab 3-4 kali, 34 responden (11%) menjawab 5-6 kali, dan 18 responden (6%) menjawab >6 kali. Dari presentase jawaban yang diperoleh dapat diinterpretasikan bahwa mahasiswa sekitar 83% datang mengunjungi perpustakaan selama seminggu adalah 1-2 kali.

#### 4.4 Fasilitas Perpustakaan

Tabel 5. Fasilitas Perpustakaan

| Pertanyaan                                                                                     | Pilihan Jawaban    | Responden | Frekuensi (%) |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|---------------|
| Apakah fasilitas yang diberikan oleh anda perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan untuk membaca? | A. Sangat Memenuhi | 83        | 28            |
|                                                                                                | B. Cukup Memenuhi  | 132       | 44            |
|                                                                                                | C. Kurang Memenuhi | 49        | 16            |
|                                                                                                | D. Tidak Memenuhi  | 33        | 12            |
|                                                                                                | Jumlah             | 297       | 100%          |

Berdasarkan dari tabel 5 dapat diketahui bahwa fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan mahasiswa adalah 83 responden (28%) menjawab sangat memenuhi, 132 responden (44%) menjawab cukup memenuhi, 49 responden (16%) menjawab kurang memenuhi dan 33 responden (12%) menjawab tidak memenuhi. Dari presentase jawaban yang diperoleh, dapat diinterpretasikan bahwa hampir setengah responden (72%) menjawab fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan cukup memenuhi. Sedangkan 28% responden mahasiswa menjawab fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan sangat memenuhi.

#### 4.5 Ketersediaan Koleksi

Tabel 6. Koleksi Yang Sering di Pinjam

| Pertanyaan                                         | Pilihan Jawaban | Responden | Frekuensi (%) |
|----------------------------------------------------|-----------------|-----------|---------------|
| Koleksi apa yang sering anda pinjam atau gunakan ? | A. Jurnal       | 71        | 24            |
|                                                    | B. Buku Teks    | 152       | 51            |
|                                                    | C. Novel        | 47        | 16            |
|                                                    | D. Majalah      | 27        | 9             |
|                                                    | Jumlah          | 297       | 100%          |

Berdasarkan data dari tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa jenis koleksi apa saja yang sering dipinjam oleh mahasiswa adalah 71 responden (24%) menjawab jurnal, 152 responden (51%) menjawab buku teks, 47 responden (16%) menjawab novel dan 27 responden (9%) menjawab majalah. Presentase yang diperoleh,

*ANALISA KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI DUMAI.*  
(Yusrizal)

maka dapat diinterpretasikan 75% responden atau sebagian besar menyatakan koleksi yang sering dipinjam oleh mahasiswa adalah buku teks. Hal tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa menggunakan buku teks sebagai referensi pembelajaran di kelas.

#### 4.6 Kebutuhan Informasi

Tabel 7. Kebutuhan Informasi

| Pertanyaan                                                                                             | Pilihan Jawaban | Responden | Frekuensi |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|-----------|
| Berapa banyak koleksi perpustakaan yang anda pinjam dalam memenuhi kebutuhan informasi dalam seminggu? | A.1-2 Judul     | 28        | 10        |
|                                                                                                        | B.3-4 Judul     | 194       | 65        |
|                                                                                                        | C.5-6 Judul     | 66        | 22        |
|                                                                                                        | D.> 6 Judul     | 9         | 3         |
|                                                                                                        | Jumlah          | 297       | 100%      |

Berdasarkan data dari tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa banyaknya koleksi yang dipinjam oleh mahasiswa STT Dumai adalah 28 responden (9%) menjawab 1-2 judul koleksi, 194 responden (65%) menjawab 3-4 judul, 66 responden (22%) menjawab 5-6 judul dan 9 responden (3%) menjawab .6 Judul koleksi. Dari presentase jawaban yang diperoleh dapat di interpretasikan bahwa 54% responden menjawab 3-4 judul koleksi perpustakaan yang dapat dipinjam dalam memenuhi kebutuhan selama seminggu. Sedangkan sebagian kecil responden lainnya 25% menjawab 5-6 judul dalam seminggu.

#### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, mayoritas tingkat kunjungan dan durasi mahasiswa berada di Perpustakaan dalam kategori rendah, jumlahnya mencapai 88%. Minat baca mahasiswa Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Dumai juga dalam kategori kurang baik, hal tersebut dibuktikan dengan jawaban responden yang menjawab 70% atau sebanyak 177 responden menjawab kurang berminat dan tidak berminat. Selain itu mahasiswa Sekolah Tinggi Teknologi Dumai kurang senang membaca dibuktikan dengan 176 responden (59%) menjawab kurang dan tidak senang membaca.

#### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Teknologi (STT) Dumai yang telah memberikan ijinnya dalam melakukan penelitian dan pengambilan data di perpustakaan STT Dumai.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Hamidah, "Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Politeknik Negeri Tanah Laut," *J. Ris. Akunt. Politika*, vol. 1, no. 1, pp. 6–13, 2019, doi: 10.34128/jra.v1i1.4.
- [2] A. Latif and P. E. Nursyam, "Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Sekolah Tinggi Teknologi Industri (Sttind) Padang Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd)," *J. Sains dan Teknol. J. Keilmuan dan Apl. Teknol. Ind.*, vol. 17, no. 2, p. 87, 2017, doi: 10.36275/stsp.v17i2.32.
- [3] E. E. Erika, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan TI ISTN)," *Sainstech J. Penelit. dan Pengkaj. Sains dan Teknol.*, vol. 30, no. 1, pp. 38–42, 2020, doi: 10.37277/stch.v30i1.480.
- [4] S. Harmoko, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan," *J. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 164–188, 2017.
- [5] E. Erika, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan Ti Istn)," *JITMI (Jurnal Ilm. Tek. dan Manaj. Ind.)*, vol. 2, no. 2, p. 126, 2020, doi: 10.32493/jitmi.v2i2.y2019.p126-130.
- [6] E. A. Rochmah, "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Pada Pusat Perpustakaan Iain Tulungagung)," *Pustakaloka*, vol. 11, no. 1, p. 36, 2019, doi: 10.21154/pustakaloka.v11i1.1602.
- [7] S. Sarwono, I. Isbandini, and D. Rahayu, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Electronic Theses and Dissertations (ETD) Perpustakaan UGM dengan Menggunakan Metode LibQUAL +TM," *Libr. J. Perpust.*, vol. 6, no. 2, p. 299, 2018, doi:

- 10.21043/libraria.v6i2.4153.
- [8] N. Nuralina, "Analisis kepuasan pemustaka perpustakaan Rafah Tower UIN Raden Fatah Palembang," *IQRA` J. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 14, no. 2, p. 130, 2020, doi: 10.30829/iqra.v14i2.7832.
  - [9] V. Yusa and A. M. Aprianscy, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung," *J. Manaj. dan Bisnis Sriwij.*, vol. 17, no. 3, 2019, doi: 10.33062/jib.v5i1.217.
  - [10] E. Kaligis, L. Mananeke, and A. H. Jan, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu," *Emba*, vol. 5, no. 2, pp. 1558–1569, 2017.
  - [11] A. L. Hakim, "Analisis Kualitas Layanan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) pada J&T Express (Studi Kasus: J&T Express, Cabang Benowo-Surabaya)," *J. MATRIK*, vol. XVIII, no. 1, pp. 11–20, 2017.
  - [12] N. Dyana, "Analisis Qfd (Quality Function Deployment) Untuk Perbaikan Produk Thai Tea Merek Kaw-Kaw Di Ukm Waralaba Di Landungsari, Malang," *J. Valtech (Jurnal Mhs. Tek. Ind.*, vol. Vol. 3 No., no. 2, pp. 153–159, 2020.
  - [13] N. Isawega, P. Pusporini, and D. Andesta, "Penerapan Metode Quality Function Deployment Pada Kualitas Produk Songkok," *JUSTI (Jurnal Sist. dan Tek. Ind.*, vol. 1, no. 1, p. 1, 2020, doi: 10.30587/justicb.v1i1.2026.