

# UPAYA REVITALISASI LAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH MELALUI EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH/ MADRASAH DAN KOLEKSI KITAB ISLAM DI PONDOK PESANTREN ASSHIDDIQIYAH DENGAN METODE LIBQUAL+™

Imam Ali Ramadhan<sup>1\*</sup>; Indah Kurnianingsih<sup>2</sup>; Febriana Purnamawati<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Pustakawan Universitas Mercubuana

<sup>2</sup> Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Yarsi

<sup>3</sup> Pustakawan SMKN 62

\*Korespondensi: [imam.ali@mercubuana.ac.id](mailto:imam.ali@mercubuana.ac.id)

## ABSTRAK

Perpustakaan sekolah merupakan salah satu sumber belajar mengajar yang penting dalam proses pembelajaran di tingkat sekolah. Keberadaan jasa layanan perpustakaan sekolah dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi seluruh sivitas akademik di sekolah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan di Pondok Pesantren Asshiddiqiyah Jakarta Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah LibQual+™ yaitu suatu metode untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan empat dimensi yaitu Affect of Service (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pengguna), Library as Place (perpustakaan sebagai sebuah tempat), Personal Control (petunjuk dan sarana akses), dan Information Access (akses informasi). Hasil penelitian ini menunjukkan secara umum kualitas layanan perpustakaan memuaskan dengan Adequacy Gap menunjukkan hasil positif yaitu 1.7 yang berarti pemustaka cukup puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan. Dan hasil Superiority Gap menunjukkan hasil negatif yaitu -1.2 yang berarti kualitas layanan yang diberikan perpustakaan dalam batas toleransi. Sedangkan untuk evaluasi layanan koleksi kitab Islam, keberagaman koleksi memerlukan perhatian khusus, karena sekitar 79% responden menganggap jika perpustakaan Asshiddiqiyah kurang memiliki keberagaman koleksi.

**Kata kunci:** Perpustakaan Sekolah, Kepuasan, Layanan, Ponpes Asshiddiqiyah LibQual+™

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar mengajar yang penting dalam proses pembelajaran. Menurut Undang-Undang Perpustakaan No.43 2007 Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Melalui perpustakaan sekolah, para guru, siswa, dan seluruh staf di sekolah dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam berbagai macam media untuk keperluan pengajaran, pengerjaan tugas sekolah, dan berbagai tugas lainnya bahkan sebagai sarana hiburan. Peranan perpustakaan sekolah di dalam dunia pendidikan

amatlah penting dalam jurnal berjudul "[\*Libraries In Shools: Essential Contexts for Studying Organizational Change and Culture\*](#)" oleh Dianne Oberg menunjukkan bahwa peran utama dari perpustakaan sekolah profesional mengajar dalam kemitraan dengan guru kelas. pustakawan bekerja sama dengan guru kelas dan lain-lain untuk merencanakan, mengajar, dan menilai kemampuan literasi informasi penting dan strategi terintegrasi dengan isi kurikulum. (Obberg, 2009) Sebagai bagian integral dari suatu penyelenggaraan pendidikan tingkat sekolah, perpustakaan sekolah harus sejalan dengan visi dan misi sekolah dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai kurikulum sekolah, menyediakan fasilitas yang mampu mengembangkan minat siswa dalam meningkatkan kemampuan membaca, kreasi dan imajinasi siswa (Sutarno, 2006).

Di masa lalu, masa kini dan masa depan kebutuhan informasi merupakan sarana yang penting dalam rangka membantu pemustaka untuk mengatasi dan menjawab permasalahan informasi. Informasi yang cepat, tepat dan akurat sangat bermanfaat dalam membantu mengatasi masalah-masalah tersebut tetapi perpustakaan sekolah di Indonesia masih jarang diperhatikan keberadaannya di sekolah, padahal perpustakaan adalah jantung sekolah. Perpustakaan sering kali sulit ditemukan keberadaannya di sekolah, walaupun ada ditempatkan pada ruang yang sempit seperti UKS, gudang atau pojok-pojok gedung sekolah yang pengap dan hampir tidak terjamah. Badafal (2005) menyebutkan bahwa perpustakaan sekolah merupakan sumber belajar, karena kegiatan yang paling tampak pada setiap kunjungan siswa adalah belajar, baik belajar masalah-masalah yang berhubungan langsung dengan mata pelajaran yang diberikan di kelas, maupun buku-buku lain yang tidak berhubungan langsung dengan mata pelajaran yang diberikan di kelas. Apabila ditinjau dari sudut tujuan siswa mengunjungi perpustakaan sekolah, maka ada yang tujuannya untuk belajar, untuk berlatih menelusuri buku-buku perpustakaan sekolah, untuk memperoleh informasi, bahkan ada yang tujuannya hanya untuk mengisi waktu senggang atau sifatnya rekreatif.

Jihat dilihat dari jenis perpustakaan, perpustakaan pondok pesantren merupakan bagian dari perpustakaan sekolah. Dalam penelitian ini, dipilih perpustakaan sekolah yang berbeda dari perpustakaan sekolah lainnya yaitu perpustakaan pondok pesantren Assidiqiyah. Keberadaan perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan minat baca bagi santri, karena perpustakaan itu adalah gudang ilmu yang sangat penting bagi pengembangan serta peningkatan kualitas pendidikan bagi santri.

Perpustakaan sebagai salah satu layanan vital di sekolah, maka perlu melakukan evaluasi secara berkala sebagai upaya mengontrol dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sekolah dari waktu ke waktu apakah sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Beberapa penelitian terdahulu terkait evaluasi layanan perpustakaan sekolah diantaranya Evaluasi Program Angkringan Buku Perpustakaan Sekolah di Madrasah Aliyah Negeri (MAN 1 Yogyakarta Tahun Ajaran 2015). Penulis menyatakan bahwa meskipun MAN 1 Yogyakarta telah memenuhi kategori sebagai perpustakaan yang baik, namun penulis melihat pemanfaatan koleksi perpustakaan, minat baca guru dan khususnya para siswa di sekolah dan pelayanan informasi diantaranya perpustakaan dirasa masih kurang optimal. Oleh sebab itu perlu disusun strategi untuk meningkatkan kualitas layanan (Bramantyo, 2016). Demikian pula di salah satu hasil penelitian yang dilakukan di Iran tentang evaluasi perpustakaan sekolah di sebuah sekolah tingkat SD menyatakan bahwa perpustakaan di Sekolah Dasar tersebut tidak sesuai dengan standar IFLA (*The International Federation of Library Associations*) dalam hal ruangan, peralatan, sumber daya manusia, anggaran, koleksi dll (Biranvand & Khasseh, 2012).

Hasil observasi awal penulis terhadap layanan perpustakaan Perpustakaan Assidiqiyah menunjukkan bahwa beberapa layanan perpustakaan Assidiqiyah sebagai pusat sumber belajar belum maksimal, diantaranya minimnya koleksi kitab Islam, layanan perpustakaan masih konvensional, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan kajian terhadap tentang layanan kitab Islam dan layanan umum perpustakaan berupa evaluasi layanan perpustakaan dalam beberapa aspek yaitu kualitas akses terhadap informasi sikap petugas dalam pelayanan pencarian informasi secara individu kondisi perpustakaan seperti sarana dan prasarana, fasilitas dan sebagainya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan kitab Islam serta layanan umum perpustakaan Assidiqiyah. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut akan menjadi rekomendasi bagi sekolah khususnya pengelola perpustakaan sekolah untuk mendalami titik permasalahan yang dihadapi dan perbaikan yang harus dilakukan ke depan dalam memberikan layanan perpustakaan sekolah yang prima kepada pemustaka. Dengan demikian Perpustakaan Assidiqiyah bisa menjalankan peran dan fungsinya sebagai pusat sumber pengetahuan dengan memberikan layanan sesuai kebutuhan pemustaka.

## 2. METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode studi kasus. Penelitian studi kasus adalah strategi penelitian dimana peneliti menyelidiki secara cermat dari suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu (Stake dalam Cresswell, 2009). Dengan penelitian metode studi kasus ini, peneliti berusaha untuk memahami pendapat pengguna layanan kitab Islam dan dan layanan koleksi umum terhadap layanan koleksi kitab Islam dan layanan koleksi umum Perpustakaan Assidiqiyah dengan menggunakan empat dimensi yang berdasarkan LibQual+™.

Penentuan sampel penelitian ini dengan menggunakan teknik *insidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2014). Dalam metode ini pengambilan sampel dari populasi adalah anggota perpustakaan Pondok Pesantren Assidiqiyah Jakarta Barat yang terdiri dari guru dan siswa/i Aliyah, yang menggunakan layanan perpustakaan.

Teknik pengumpulan sampel menggunakan rumus Taro Yamane dalam Riduwan (2013) sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d<sup>2</sup> = Presisi yang ditetapkan

Berdasarkan jumlah anggota perpustakaan Pondok Pesantren Assidiqiyah Jakarta Barat yang terdaftar sebagai anggota berjumlah 333 anggota, yang terdiri dari guru dan siswa/i Aliyah dan Tsanawiyah. Pada jumlah populasi tersebut maka penulis akan mengambil dengan kesalahan sebesar 10% yang terdiri dari :

### a. Guru

Jumlah keseluruhan guru Assidiqiyah sebanyak 32 orang, maka akan diambil sampel sebanyak:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \\&= \frac{32}{32 \cdot 0,1^2 + 1} \\&= \frac{32}{32 \cdot 0,01 + 1} \\&= \frac{32}{0,32 + 1} \\&= \frac{32}{1,32} \\&= 24,24242424 \\&= 24 \text{ responden}\end{aligned}$$

b. Siswa/i

Jumlah keseluruhan siswa/i Aliyah Assidiqiyah Jakarta sebanyak 299 orang, maka akan diambil sampel sebanyak:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \\&= \frac{299}{299 \cdot 0,1^2 + 1} \\&= \frac{299}{299 \cdot 0,01 + 1} \\&= \frac{299}{2,99 + 1} \\&= \frac{299}{3,99} \\&= 74,93734335 \\&= 75 \text{ responden}\end{aligned}$$

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, penulis melakukan dua belas pertanyaan wawancara dengan narasumber untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Adapun narasumber meliputi: siswa/i, guru, dan pustakawan Pondok Pesantren Assidiqiyah.

2. Observasi, penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data-data secara langsung dari objek penelitian. Objek penelitian ini adalah responden layanan koleksi umum dan layanan kitab Islam Pondok Pesantren Assidiqiyah Jakarta.
3. Kuesioner, penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan data melalui kuesioner yang diberikan kepada siswa/i dan guru Pondok Pesantren Assidiqiyah. Waktu pelaksanaan kuesioner adalah 10 hari dari 21–30 November 2016. Kuesioner layanan umum yang disebar dalam penelitian ini mencakup pertanyaan yang diadopsi dari empat dimensi berdasarkan LibQual+™, yaitu *Service Affect*, *Personal control*, *Information Access*, dan *Library as Place*. Dalam kuesioner ini responden diminta untuk menentukan harapan minimum (*minimum expectation*), harapan sesungguhnya (*desired*), dan kenyataan yang diterima (*perceived*) dengan menggunakan skala 1 (sangat tidak puas) – 9 (sangat puas). Dalam kuesioner kitab Islam, menentukan kualitas layanan kitab Islam dengan cara menghitung jawaban/skala 1 (sangat tidak setuju) – 4 (sangat setuju).

Teknik Pengolahan Data dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pernyataan berdasarkan skala likert. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Pengolahan data ini dilakukan dengan tujuan untuk menyederhanakan penyajian seluruh data yang terkumpul.

Identitas yang telah diisi oleh responden yang kemudian dicari persentasenya untuk di analisa, adapun teknik pengolahan datanya menggunakan rumus prosentase sebagai berikut (Sudijono, 2005) :

Rumus :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P : Persentase yang dicari

F : Frekuensi jawaban

N : Jumlah jawaban subjek/sampel yang diolah

Dalam penelitian ini peneliti menentukan hasil tinggi rendahnya kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan Assidiqiyah Jakarta dengan menggunakan skala *likert* dan memberikan penilaian skor 1 sampai dengan 9 untuk layanan koleksi umum dan 1 sampai dengan 4 untuk layanan kitab Islam dengan bobot penilaian sebagai berikut :

**Tabel 1 Bobot Skor Skala Likert Layanan koleksi umum**

Bobot Skor									
Keterangan	Sangat Tidak Puas (STP)				Normal (N)				Sangat Puas (SP)
Skala	1	2	3	4	5	6	7	8	9

Fatmawati (2013) menyebutkan LibQual+™ dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dilihat dari persepsi pemustaka. Peneliti akan mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan kitab Islam melalui harapan dan persepsi pemustaka. Yang dimaksud dengan harapan pemustaka adalah tingkat layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka, sedangkan persepsi pemustaka adalah tingkat layanan yang diterima oleh pemustaka. Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi inilah yang disebut dengan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian diatas metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan ini dikenal dengan istilah LibQual+™ yang dirancang oleh Association Research Library (ARL). penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana harapan dan persepsi siswa terhadap kualitas layanan kitab Islam dan layanan umum perpustakaan Assidiqiyah menurut siswa Assidiqiyah dengan metode LibQual+™ yang dilihat dari segi *Access to information* (akses terhadap informasi), *Affect of service* (sikap petugas dalam pelayanan), *Personal control* (pencarian informasi secara individu), dan *Library as place* (kondisi perpustakaan seperti sarana dan prasarana, fasilitas dan sebagainya).

Analisis data ini dilakukan berdasarkan pada data yang telah diperoleh oleh peneliti melalui kuesioner yang telah disebar selama masa penelitian terhadap responden. Dari analisis data ini akan diperoleh gambaran mengenai kualitas layanan umum Perpustakaan Asshiddiqiyah berdasarkan gambaran dari pengguna. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *statistic deskriptif*. Maksud dari analisis deskriptif ini adalah untuk membuat data menjadi lebih bermakna dan komunikatif, sehingga data lebih mudah untuk dipahami pembacanya. Langkah dalam menganalisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Menghitung hasil skor masing-masing dari harapan minimum (*minimum expectation*), harapan sesungguhnya (*desired*), dan kenyataan yang diterima (*perceived*) untuk masing-masing pernyataan dalam kuesioner.
2. Menghitung skor rata-rata dari setiap harapan minimum (*minimum expectation*), harapan sesungguhnya (*desired*), dan kenyataan yang diterima (*perceived*).
3. Membandingkan skor rata-rata harapan minimum (*minimum expectation*), harapan sesungguhnya (*desired*), dan kenyataan yang diterima (*perceived*) sebagai petunjuk dalam skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan umum Perpustakaan Asshiddiqiyah.

Untuk mengetahui skor kesenjangan tersebut diperlukan rumus seperti dibawah ini :

$$AG (Adequacy Gap) = P (Perceived) - M (Minimum)$$

$$SG (Superiority Gap) = P (Perceived) - D (Desired)$$

1. AG yaitu *Adequacy Gap* adalah selisih antara skor persepsi dengan skor harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan minimum pemustaka, maka dari itu diperoleh dari rumus:  
 $P (Perceived) - M (Minimum)$ .
2. SG yaitu *Superiority Gap* adalah selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka, maka dari itu diperoleh rumus:  
 $P (Perceived) - D (Desired)$ .

Setelah peneliti melakukan penghitungan menggunakan rumus LibQual+<sup>TM</sup> diatas maka dapat disimpulkan:

1. Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*).
3. Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka belum puas terhadap layanan yang diterimanya.

4. Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai positif , hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan cukup memuaskan harapan pemustaka, dapat diartikan pula pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterimanya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Analisis Data Evaluasi Layanan Secara Keseluruhan

Perolehan analisis data evaluasi layanan secara keseluruhan didapatkan dari hasil penghitungan skor rata-rata pada persepsi / *perceived* (P), harapan minimum/ *minimum*, dan harapan yang diinginkan /*Desired* (D). Berdasarkan perolehan analisis data evaluasi layanan secara keseluruhan maka diperoleh hasil sebagai berikut:

$$P \text{ (perceived)} = 6.3$$

$$M \text{ (minimum)} = 4.6$$

$$D \text{ (desired)} = 7.5$$

Sehingga akan diperoleh:

$$\text{AG (Adequacy Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Minimum (M)}$$

$$= 6.3 - 4.6$$

$$= 1.7$$

$$\text{SG (Superiority Gap)} = \text{Perceived (P)} - \text{Desired (D)}$$

$$= 6.3 - 7.5$$

$$= -1.2$$

Tabel 1. Hasil Analisis Secara Keseluruhan Nilai Rata-Rata Layanan Umum

26 Butir Pernyataan	Persepsi ( <i>Perceived</i> )	Harapan Minimum/ Layanan yang Diterima ( <i>Minimum</i> )	Harapan Layanan yang Diinginkan ( <i>Desired</i> )	<i>Adequacy Gap</i> (AG)	<i>Superiority Gap</i> (SG)
Rata-rata	6.3	4.6	7.5	$6.3 - 4.6 = 1.7$	$6.3 - 7.5 = -1.2$

Sumber: Hasil kuesioner

Dari hasil diatas skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai positif yaitu 1.7, hal ini berarti bahwa layanan yang diberikan perpustakaan Asshiddiqiyah sudah memenuhi harapan

pemustaka, dapat diartikan juga bahwa pemustaka puas terhadap layanan yang diterimanya. Sedangkan hasil skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai negative yaitu -1.2, hal ini berarti layanan perpustakaan Asshiddiqiyah berada pada wilayah batasan toleransi (*zone of tolerance*). Artinya kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*). Dengan kata lain persepsi pengguna masih berada pada area kepuasan, dapat diartikan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan.

Analisis Berdasarkan Dimensi LibQual+™ Kualitas Layanan dapat dijabarkan seperti berikut:

### 3.1.1 Dimensi *Service Affects (SA)*

*Service effect* yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah yang profesional bagi pemustakanya. Berikut adalah hasil dimensi *service effect* perpustakaan Assidqiyah Jakarta:

**Tabel 1. Nilai Rata-Rata Dimensi *Service Affect***

<b>Dimensi Kualitas</b>	<b>Persepsi (<i>Perceived</i>)</b>	<b>Harapan layanan yang diterima (<i>Minimum</i>)</b>	<b>Harapan layanan yang diinginkan (<i>Desired</i>)</b>	<b><i>Adequacy Gap (AG)</i></b>	<b><i>Superiority Gap (SG)</i></b>
<i>Affect of Service</i>	7.4	4.9	7.7	$7.4 - 4.9 = 2.5$	$7.4 - 7.7 = -0.3$

Berdasarkan hasil penghitungan *adequacy gap* pada dimensi *Service Affects*, didapatkan hasil *adequacy gap* positif yaitu 2.5, yang menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan terhadap harapan minimum pemustaka telah menunjukkan hasil yang baik atau cukup puas. Sedangkan pada hasil *superiority gap* negatif yaitu -0.3, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Artinya kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*). Dengan kata lain persepsi pengguna masih berada pada area kepuasan, dapat diartikan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan.

Semua indikator dalam dimensi ini mendapatkan hasil *adequacy gap* positif, artinya pemustaka cukup puas dengan indikator pada dimensi *service affect*. Kepedulian, ketanggapan,

jaminan/kepastian dan keandalan pustakawan perpustakaan Asshiddiqiyah sudah memenuhi kepuasan pemustaka. Hal ini diperkuat juga oleh hasil observasi dan wawancara peneliti bahwa pustakawannya Asshiddiqiyah memberikan keramahan terhadap pemustaka, mampu dan tanggap dalam membantu pemustaka yang kesulitan mencari koleksi yang dibutuhkan. Menurut Fatmawati (2013) contoh empati/kepedulian adalah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik.

### 3.1.2. Dimensi *Library as Place (LP)*

*Library as place* yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik, bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang, peralatan, ketersediaan sarana komunikasi dan petugas. Berikut adalah hasil dimensi *library as place* perpustakaan Assiddiqiyah Jakarta:

**Tabel 2. Nilai Rata-Rata Dimensi *Library as Place***

<b>Dimensi Kualitas</b>	<b>Persepsi (<i>Perceived</i>)</b>	<b>Harapan layanan yang diterima (<i>Minimum</i>)</b>	<b>Harapan layanan yang diinginkan (<i>Desired</i>)</b>	<b><i>Adequacy Gap (AG)</i></b>	<b><i>Superiority Gap (SG)</i></b>
<b><i>Library as Place</i></b>	6.0	4.6	7.6	6.0 – 4.6 = 1.4	6.0 – 7.6 = - 1.6

Untuk dimensi *Library as Place*, hasil *adequacy gap* menunjukkan hasil positif yaitu 1.4, yang berarti bahwa pelayanan pustakawan terhadap harapan minimum pemustaka telah menunjukkan hasil yang baik atau cukup puas. Sedangkan pada hasil *superiority gap* negatif yaitu -1.6, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaanannya berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Artinya kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*). Dengan kata lain persepsi pengguna masih berada pada area kepuasan, dapat diartikan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan.

Meskipun hasil *adequacy gap* positif, tetapi dalam dimensi ini terdapat tiga butir pertanyaan yang mendapat hasil negatif. Hasil itu terletak pada indikator berwujud (*tangibles*), ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*) dan berbagai makna (*symbol*). Tidak adanya OPAC,

*e-journals, online database*, ruang diskusi, peralatan komputer yang kurang memadai menjadikan ketiga indikator ini mendapat hasil negatif. Hasil tersebut diperkuat dengan wawancara beberapa responden. Mereka mengatakan fasilitas perpustakaan Asshiddiqiyah harus diperbanyak seperti penambahan komputer di perpustakaan dan dibuat ruangan khusus diskusi bagi pemustaka.

### 3.1.3 Dimensi *Personal Control* (PC)

*Personal control* yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Berikut adalah hasil dimensi *personal control* perpustakaan Assidiqiyah Jakarta:

**Tabel 3. Nilai Rata-Rata Dimensi *Personal Control***

<b>Dimensi Kualitas</b>	<b>Persepsi (<i>Perceived</i>)</b>	<b>Harapan layanan yang diterima (<i>Minimum</i>)</b>	<b>Harapan layanan yang diinginkan (<i>Desired</i>)</b>	<b><i>Adequacy Gap</i> (AG)</b>	<b><i>Superiority Gap</i> (SG)</b>
<b><i>Personal Control</i></b>	6.1	4.5	7.5	6.1 – 4.5 = 1.6	6.1 – 7.5 = - 1.4

Hasil *adequacy gap* berikutnya pada aspek dimensi *Personal Control* menunjukkan hasil positif yaitu 1.6, yang menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan terhadap harapan minimum pemustaka telah menunjukkan hasil yang baik atau cukup puas. Sedangkan pada hasil *superiority gap* negatif yaitu -1.4, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Artinya kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*). Dengan kata lain persepsi pengguna masih berada pada area kepuasan, dapat diartikan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan.

Hal ini diperkuat oleh observasi peneliti terhadap pemustaka perpustakaan Asshiddiqiyah, bahwa banyak pemustaka melakukan penelusuran informasi sendiri. Kejelasan petunjuk tentang tata cara menggunakan fasilitas perpustakaan juga membuat pemustaka menjadi mudah menggunakannya. Selain itu penataan koleksi yang tersedia juga memudahkan pemustaka untuk proses temu kembali informasi. Hasil wawancara dengan beberapa responden juga

mengatakan bahwa tata letak dan penataan koleksi membuat mereka mudah mencari informasi yang dicari.

Meskipun hasil *adequacy gap* positif, tetapi dalam dimensi ini terdapat tiga butir pertanyaan yang mendapat hasil negatif. Hasil itu terletak pada indikator berwujud (*tangibles*), ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*) dan berbagai makna (*symbol*). Tidak adanya OPAC, *e-journals*, *online database*, ruang diskusi, peralatan komputer yang kurang memadai menjadikan ketiga indikator ini mendapat hasil negatif. Hasil tersebut diperkuat dengan wawancara beberapa responden. Mereka mengatakan fasilitas perpustakaan Assidiqiyah harus diperbanyak seperti penambahan komputer di perpustakaan dan dibuat ruangan khusus diskusi bagi pemustaka

#### 3.1.4. Dimensi *Information Access (IA)*

*Information access* yaitu menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Berikut adalah hasil dimensi *Information access* perpustakaan Assidiqiyah Jakarta:

Tabel 4. Nilai Rata-Rata Dimensi *Information Access*

Dimensi Kualitas	Persepsi ( <i>Perceived</i> )	Harapan layanan yang diterima ( <i>Minimum</i> )	Harapan layanan yang diinginkan ( <i>Desired</i> )	<i>Adequacy Gap (AG)</i>	<i>Superiority Gap (SG)</i>
<i>Personal Control</i>	5.1	4.0	7.0	5.1 – 4.0 = 1.1	5.1 – 7.0 = - 1.9

Pada dimensi *Information Access* menunjukkan hasil *adequacy gap* positif yaitu 1.1, yang bermakna bahwa pelayanan pustakawan terhadap harapan minimum pemustaka telah menunjukkan hasil yang baik atau cukup puas. Sedangkan pada hasil *superiority gap* negatif yaitu -1.9, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaananya berada pada wilayah batas toleransi (*zone of tolerance*). Artinya kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (*desired*). Dengan kata lain persepsi pengguna masih berada pada area kepuasan, dapat diartikan bahwa pengguna puas terhadap layanan yang diberikan.

Hal ini diperkuat oleh observasi peneliti terhadap perpustakaan Asshiddiqiyah tentang ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan/keperluan pemustaka. Mengacu pada hasil data keperluan pemustaka mengunjungi perpustakaan yaitu sebagai tugas sekolah yakni 69%, peneliti menyimpulkan bahwa perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka. Selain itu alat bantu katalog juga membantu pemustaka dalam membantu pencarian informasi yang dicari. Seperti yang dikatakan Abdul Rahman Saleh (1996) bahwa selain kecepatan dalam memperoleh informasi, pemakai juga membutuhkan ketepatan informasi yang didapatkannya dari perpustakaan. Pertanyaan-pertanyaan tentang informasi secara spesifik harus dijawab secara spesifik pula.

Meskipun hasil *adequacy gap* positif, tetapi dalam dimensi ini terdapat satu butir pertanyaan yang mendapat hasil negatif. Hasil itu terletak pada indikator kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*). Menurut Fatmawati (2013) kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*) mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan. Hasil observasi dan wawancara peneliti terhadap pemustaka waktu jam layanan perpustakaan perpustakaan Assiddiqiyah menjadi hambatan saat pemustaka ingin mencari informasi yang mereka butuhkan. Karena jam layanan perpustakaan Assiddiqiyah sangat singkat yaitu jam 07.00 – 13.00 WIB. Padahal idealnya menurut SNI (2009) adalah waktu yang diberikan perpustakaan terhadap pemustaka minimal 8 jam per hari. Ini yang membuat indikator kenyamanan individu pemustaka (*Convenience*) mendapatkan hasil negatif.

### **3.2 Hasil Analisis Data Layanan Kitab Islam**

Pada butir pertanyaan nomor 1 dari Tabel 5 tentang manfaat kelengkapan koleksi kitab Islam dapat membantu mengerjakan tugas, mayoritas responden sebanyak 59% menjawab setuju dan sangat setuju. Namun demikian, jumlah responden yang menjawab tidak setuju pun cukup besar yakni pada kisaran 41% . Hal ini harus menjadi evaluasi tersendiri bagi pengelola layanan kitab Islam untuk lebih melengkapi koleksi layanan Islam. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada beberapa pemustaka koleksi kitab Islam cukup membantunya karena kurikulum agama di Pondok Pesantren Asshiddiqiyah sudah berkaitan dengan koleksi yang ada di perpustakaan. Contohnya bidang tafsir, hadits, akhlak dan tasawuf, fiqih Islam, nahwu dan sharf. Saat ini koleksi kitab Islam yang tersedia adalah Fath Al-Bayan (Tafsir), Al-

Tafsir al-wadhiih (Tafsir), Mabahits fi ulum Al-Qur'an (Tafsir), Tafsir Al-Qayyim (Tafsir), Riyad As-Sholihin (Hadits), Fath Al-Majid (Hadits), Ushul Al-Hadits (Hadits), Bidayah Al-Mujtahid (Fikih), Fiqh Al-Sunnah (Fikih), Hasyiyah Radd Al-Mukhtar (Fikih), Ihya Ulum Al-Din (Akhlak dan Tasawuf), Balaghah Al-Wadhihah (Kesusastraan), Nahwu Al-Wadhih (Nahwu dan Sharf).

Tabel 5 Layanan Kitab Islam

No	Pertanyaan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat setuju	Frekuensi
1	Kelengkapan koleksi kitab Islam membantu anda dalam mengerjakan tugas ( <b>Access to Information</b> )	8	32	48	11	99
2	Koleksi kitab Islam yang tersedia sesuai dengan kebutuhan informasi anda (relevansi koleksi) ( <b>Access to Information</b> )	11	19	38	31	99
3	Koleksi kitab Islam yang dimiliki perpustakaan mutakhir ( <b>Access to Information</b> )	17	29	41	12	99
4	Koleksi kitab Islam perpustakaan memiliki keberagaman koleksi ( <b>Access to Information</b> )	26	53	12	8	99
5	Petugas membantu anda ketika kesulitan dalam mencari koleksi kitab Islam ( <b>Service Affect</b> )	4	12	55	28	99
6	Petugas memiliki pemahaman dan wawasan yang cukup mengenai koleksi kitab Islam ( <b>Service Affect</b> )	8	15	53	23	99
7	Susunan/klasifikasi koleksi kitab Islam membantu saya menemukan informasi yang dibutuhkan. ( <b>Personal Control</b> )	4	11	62	22	99

Pada butir pertanyaan nomor 2 tentang relevansi koleksi dengan jumlah responden 69% menjawab positif setuju. Pengamatan peneliti dari beberapa wawancara dengan responden, hasil ini positif karena layanan koleksi kitab Islam yang terdapat di perpustakaan Asshiddiqiyah sesuai dengan kurikulum sekolah, terutama dalam bidang/subyek tafsir membutuhkan Al-Tafsir al-wadhiih, hadits membutuhkan Riyad As-Sholihin, fiqh Islam membutuhkan Bidayah Al-Mujtahid, akhlak dan tasawuf membutuhkan Ihya Ulum Al-Din, nahwu dan sharf membutuhkan Nahwu Al-Wadhih.

Pada butir pertanyaan nomor 3 tentang kemutakhiran koleksi dengan jumlah responden 53% menjawab setuju. Hasil wawancara dengan responden yang notabene seorang guru, koleksi kitab Islam yang terdapat di perpustakaan Asshiddiqiyah cukup mutakhir untuk dipelajari para siswanya. Menurut para guru kitab Islam didasarkan pada isi kitab tersebut ketimbang kemutakhiran.

Pada butir pertanyaan nomor 4 tentang keberagaman koleksi dengan jumlah responden 79% menjawab tidak setuju. Wawancara peneliti kepada responden, perpustakaan Asshiddiqiyah hanya mempunyai 13 judul kitab Islam. Bahkan dari koleksi kitab Islam tersebut para pemustaka mempunyai kewajiban untuk memiliki kitab tersebut. Kitab tersebut diantaranya Riyad As-sholihin, Bidayah Al-Mujtahid dan Nahwu Al-Wadhih. Ini yang menjadi pemustaka beranggapan jika perpustakaan Asshiddiqiyah kurang memiliki keberagaman koleksi. Padahal terdapat banyak kitab-kitab Islam yang ada seperti Miftah Al-Ulum, Safwat Al-Tafasir, Tafsir Al-Maraghi, Shahih Bukhari, Shahih Muslim, Al-Kabair, dll.

Pada butir pertanyaan nomor 5 tentang ketanggapan pustakawan terhadap pemustaka dengan jumlah responden 83% menjawab setuju. Hasil wawancara peneliti dengan beberapa responden, pustakawan sudah cukup membantunya ketika pemustaka kesulitan mencari koleksi yang dia butuhkan. Karena petunjuk tentang koleksi kitab Islam belum terdapat di perpustakaan Asshiddiqiyah. Seperti memberi tahu letak keberadaan koleksi kitab Islam yang tersedia, judul kitab apa yang harus dia cari terkait tugas yang dia dapat dari sekolah.

Pada butir pertanyaan nomor 6 tentang reliabilitas pustakawan terhadap koleksi kitab Islam dengan jumlah responden 76% menjawab setuju. Hasil wawancara peneliti dengan responden pustakawan cukup mempunyai wawasan tentang pemahaman kitab Islam karena pustakawan perpustakaan Asshiddiqiyah berasal dari lulusan pesantren tersebut yang mengabdikan kepada Pondok Pesantren. Sehingga pemustaka tidak ragu dan percaya bertanya kepada pustakawan. Bahkan tidak jarang pemustaka yang meminta bantuan dalam mengerjakan tugas yang diberikan dari sekolah.

Pada butir pertanyaan nomor 7 tentang kemudahan susunan/klasifikasi koleksi dengan jumlah responden 84% menjawab setuju. Wawancara peneliti terhadap responden, susunan koleksi kitab Islam memang memudahkan para pemustaka. Karena koleksi kitab Islam perpustakaan Asshiddiqiyah ditata ke dalam subyek tertentu. Rak khusus kitab Islam pun dipisahkan dengan rak koleksi umum yang pada akhirnya memudahkan pemustaka. Penataan

rak koleksi sangat diperlukan di perpustakaan, karena membantu pemustaka dalam penelusuran bahan pustaka yang dibutuhkan secara mudah dan cepat.

Dari hasil yang didapatkan dari responden, peneliti menyimpulkan frekuensi terbanyak dari masing-masing pertanyaan tentang bagaimana kualitas kitab Islam perpustakaan Asshiddiqiyah. Hasil diatas dapat disimpulkan kualitas layanan kitab Islam sudah mempunyai layanan yang baik. Tetapi dari 7 pertanyaan diatas, hasil kurang memuaskan terdapat pada data nomor 4 yaitu tentang keberagaman koleksi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data evaluasi layanan perpustakaan secara keseluruhan di perpustakaan Pondok Pesantren Asshiddiqiyah Jakarta dengan metode LibQual maka didapatkan kesimpulan:

1. Dilihat dari harapan dan persepsi pemustaka pada dimensi *Service Affects* menunjukkan hasil *adequacy gap* positif yaitu 2.5, yang menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan terhadap harapan minimum pemustaka telah menunjukkan hasil yang baik atau cukup puas. Sedangkan pada hasil *superiority gap* negatif yaitu -0.3, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaannya berada pada batas toleransi.
2. Dilihat dari harapan dan persepsi pemustaka pada dimensi *Library as Place* menunjukkan hasil *adequacy gap* positif yaitu 1.4, yang menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan terhadap harapan minimum pemustaka telah menunjukkan hasil yang baik atau cukup puas. Sedangkan pada hasil *superiority gap* negatif yaitu -1.6, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaannya berada pada batas toleransi (*zone of tolerance*).
3. Dilihat dari harapan dan persepsi pemustaka pada dimensi *Personal Control* menunjukkan hasil *adequacy gap* positif yaitu 1.6, yang menunjukkan bahwa pelayanan pustakawan terhadap harapan minimum pemustaka telah menunjukkan hasil yang baik atau cukup puas. Sedangkan pada hasil *superiority gap* negatif yaitu -1.4, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaannya berada pada batas toleransi (*zone of tolerance*).
4. Dilihat dari harapan dan persepsi pemustaka pada dimensi *Access to Information* menunjukkan hasil *adequacy gap* positif yaitu 1.1, yang menunjukkan bahwa pelayanan

pustakawan terhadap harapan minimum pemustaka telah menunjukkan hasil yang baik atau cukup puas. Sedangkan pada hasil *superiority gap* negatif yaitu -1.9, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berada pada batas toleransi (*zone of tolerance*).

5. Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan koleksi kitab Islam pondok pesantren Asshiddiqiyah sudah cukup baik. Berdasarkan hasil persentase dengan menggunakan frekuensi terbanyak, hanya satu butir pertanyaan agar pustakawan Asshiddiqiyah mengevaluasi kembali, yaitu tentang keberagaman koleksi kitab Islam.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran agar perpustakaan menjadi lebih baik, diantaranya:

1. Perpustakaan perlu menambah jam operasi perpustakaan.
2. Disediakan sarana dan prasarana seperti komputer dan internet sebagai penunjang kebutuhan informasi.
3. Untuk memudahkan pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan hendaknya perpustakaan memberikan bimbingan literasi informasi.
4. Pemberian simbol atau poster yang menginspirasi pemustaka untuk membaca dan belajar.
5. Menyediakan ruang khusus berdiskusi, agar para pemustaka bisa saling sharing informasi yang mereka dapatkan diperpustakaan.
6. Menyediakan sistem pencarian informasi berbasis online (OPAC). Agar memudahkan para pemustaka mencari informasi.
7. Memperbanyak variasi koleksi kitab Islam, karena perpustakaan Asshiddiqiyah hanya memiliki 6 subyek dari 13 judul kitab Islam.

## DAFTAR PUSTAKA

Badafal, I., (2005). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Biranvand, A. & Khasseh, A.. (2012). Evaluation of School Libraries According to IFLA Standards (Case Study: Elementary Schools of Shiraz. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*.

[https://www.researchgate.net/publication/305856454\\_Evaluation\\_of\\_School\\_Libraries\\_According\\_to\\_IFLA\\_Standards\\_Case\\_Study\\_Elementary\\_Schools\\_of\\_Shiraz](https://www.researchgate.net/publication/305856454_Evaluation_of_School_Libraries_According_to_IFLA_Standards_Case_Study_Elementary_Schools_of_Shiraz)

- Bramantyo, A. (2016). Evaluasi Program Angkringan Buku Perpustakaan Sekolah Di Madrasah Aliyah Negeri (MAN 1) Yogyakarta Tahun Ajaran 2015. *Hanata Widya*, 5(8), pp. 76-83. <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/fipmp/article/view/5139/4806>
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual ke LibQual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Cresswell, J.W. (2009). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications: California.
- Obberg, D. (2009). Libraries In Schools: Essential Contexts for Studying Organizational Change and Culture, Library Trends.. *ProQuest*, 58(1). <http://e-resources.perpusnas.go.id:2071/docview/220452309?accountid=25704>
- Saleh, A. R. (1996). *CDS/ISIS Pedoman Pengelolaan Sistem Manajemen Basis Data*. Jakarta: Saraswati Utama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta: Bandung.
- Sutarno, N. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. 2 ed. Jakarta: Sagung Seto, .

