library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

TELAAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN DENGAN METODE *"GAP MODEL"*

SETIAWAN, S.Sos.,M.IP

Universitas Negeri Malang
Jl. Semarang No.5 Malang Jawa Timur
setiawan@um.ac.id

Abstrak

Perkembangan perpustakaan mencerminkan suatu kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan dalam masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaa harus memiliki konsep dasar melayani pengguna dengan informasi yang terkini, berarti perkembangan suatu perpustakaan akan selalu dinantikan oleh penggunanya, untuk itu perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pemustaka tersebut.untuk pemenuhan dan keinginan itu maka perpustakaan harus mengedepankan suatu kepuasan pemustaka

Dalam metode kali ini ada sebuah pendapat dari Parasuraman, kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidak puasan konsumen terjadi.

Dalam kajian ini penulis mencoba melakukan telaah kualitas layanan informasi yang diberikan perpustakaan dengan 7 GAP model yang disampaikan oleh parasuraman

Hasilnya perlunya kajian dan penelitian tentang pemasaran/promosi/ keinginan/tanggapan pengguna pada masalah kualitas, khususnya tetang hal penting bagi pengguna layanan. Harus ada komitmen pimpinan pusat adalah kunci untuk mengatur standar-standar kualitas pelaksanaan pelayanan, persepsi manajerial menjadi standar-standar kualitas yang spesifik, banyaknya janji-janji yang di berikan kepada pengguna bisa menjadikan suatu ancaman tersendiri bagi perpustakaan, kalau perpustakaan bisa memenuhi janji itu maka tidak akan terjadi masalah pagi pengguna, namun jikalau perpustakaan tidak bisa menepati janji itu, itu akan menjadi boomerang bagi perpustakaan, pemberian layanan prima juga harus menjadi prinsip di perpustakaan, sehingga nilai-nilai kualitas layanan akan tercapai secara maksimal. melakukan research terhdap kebutuhan pengguna sebagai upaya menyatukan perbedaan persepsi sehingga kualitas layanan akan berhasil maksimal. Perbedaan persepsi antara karyawan/petugas/pustakawan dengan persepsi manajemen banyak sekali terjadi di berbagai segala aspek kehidupan ber-organisasi, lembaga

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Informasi, GAP Model

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

A. Pendahuluan

Perkembangan perpustakaan mencerminkan suatu kebutuhan sosial, kultural dan pendidikan dalam masyarakat, sehingga perkembangan perpustakaan harus memiliki konsep dasar melayani pengguna dengan informasi yang terkini, berarti perkembangan suatu perpustakaan akan selalu dinantikan oleh penggunanya, untuk itu perpustakaan harus mengupayakan pemenuhan terhadap keinginan dan kebutuhan pemustaka tersebut.

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, tentang perpustakaan, pemustakaa dalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari peseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Disinilah suatu kejelasan bahwasannya perpustakaan di bentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi penggunanya.

Program kegiatan perpustakaan harus memiliki suatu nilai yang mendukung semua kebutuhan pengguna karena dari sinilah perpustakaan akan dinilai oleh pengguna, apakah perpustakaan itu memiliki kualitas atau tidak dan ini biasanya dilihat dari seberapa besar pengguna puas dengan layanan perpustakaan.

Menurut Sutardji dan Maulidiyah dalam Achmad, bahwa kepuasan merupakan suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan (Achmad: 2003). Kepuasan pengguna informasi merupakan kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterimanya.

Suatu kepuasan pengguna akan jasa yang diberikan perpustakaan kepada penggunanya adalah menampilkan suatu kualitas pelayanan yang baik. Up date, cepat dan tepat.

Pelayanan diartikan suatu kegiatan yang dapat dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, hal tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Menurut Kotler Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler:2002:83). Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas.

Dengan demikian untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka perpustakaan perlu terus mengikuti dan mengembangan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pemustaka kapan saja dan dimana saja. Jika perpustakaan

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

dapat melakukan hal tersebut maka kepuasan pemustaka akan terpenuhi, yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan perpustakaan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan cara membandingkan persepsi dari para pemustaka atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perpustakaan.

Ada banyak model yang dapat digunakan untuk menganalisa kualitas pelayanan. Dan model-model itu bertujuan untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya pelayanan yang ada di perpustakaan tersebut, apakah di Perpustakaan yang kita kembangkan dan kita kelola sudah dilakukan suatu analisa untuk menemukan permasalahan-permasalahan yang ada sehingga nantinya kita bisa melakukan perbaikan-perbaikan terutama di bagian pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka.

B. Metode

Dalam metode kali ini ada sebuah pendapat dari Parasuraman bahwa kualitas pelayanan adalah perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. (Zeithaml, Parasuraman & Barry, 1990:2) Pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Barry, yang lebih dikenal dengan Gap Model. Gap Model berpusat pada pengukuran gap antara harapan dan pengalaman pelanggan sebagai suatu hal yang menentukan tingkat kepuasan mereka (Zeithaml, Parasuraman & Barry, 1990:2). Model ini lebih berfungsi sebagai alat diagnosa perusahaan atau unit pelayanan instansi tertentu, yang jika digunakan dengan benar memungkinkan organisasi mengidentifikasi kekurangan dalam kualitas pelayanan secara sistematis. Model ini lebih banyak membahas masalah syarat-syarat utama dalam penyampaian kualitas layanan yang bagus dan sempurna.

C. HASIL

Hasilnya perlunya kajian dan penelitian tentang pemasaran/promosi/ keinginan/tanggapan pengguna pada masalah kualitas, khususnya tetang hal penting bagi pengguna layanan. Harus ada komitmen pimpinan pusat adalah kunci untuk mengatur standar-standar kualitas pelaksanaan pelayanan, persepsi manajerial menjadi standar-standar kualitas yang spesifik, banyaknya janji-janji yang di berikan kepada pengguna bisa menjadikan suatu ancaman tersendiri bagi perpustakaan, pemberian layanan prima juga harus menjadi prinsip di

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

perpustakaan, sehingga nilai-nilai kualitas layanan akan tercapai secara maksimal. melakukan *research* terhadap kebutuhan pengguna sebagai upaya menyatukan perbedaan persepsi sehingga kualitas layanan akan berhasil maksimal. Perbedaan persepsi antara karyawan / petugas / pustakawan dengan persepsi manajemen banyak sekali terjadi di berbagai segala aspek kehidupan ber-organisasi, lembaga.

D. Pembahasan

1. Gap 1: Gap Persepsi Manajemen

Gap persepsi manajemen menganalisa adanya perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan pengguna, terjadi karena faktor-faktor sebagai berikut: (1) Kurangnya penelitian tentang pemasaran/promosi/penelitan tentang keinginan/tanggapan pengguna dan penelitian ini kurang direspon oleh pimpinan dan manajemen dalam sebuah perpustakaan, (2) Kurang adanya komunikasi pihak-pihak yang terkait dalam pelayanan, dan (3) Terlalu banyaknya tingkatan manajemen.

Dalam mengatasi gap ini pihak-pihak manajemen perpustakaan harus selalu dan berupaya melakukan kajian dan penelitian tentang pemasaran/promosi /keinginan/tanggapan pengguna pada masalah kualitas, khususnya tetang hal penting bagi pengguna layanan. Dan juga pihak manajemen harus mampu menanggapi secara baik bila ada tanggapan dari pengguna masalah proses layanan.

2. Gap 2: Gap Persepsi Kualitas

Gap persepsi kualitas memberikan perbedaan antara persepsi lembaga tentang keinginan dari pengguna dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan, disebabkan oleh faktor-faktor: kurangnya komitmen manajemen perpustakaan terhadap kualitas pelayanan yang di berikan kepada pengguna, tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas (kelayakan), tidak tepatnya standarisasi tugas, dan kurang tepatnya perumusan tujuan. Jika ada suatu komitmen para pimpinan perpustakaan tentang kualitas pelayanan bukan dari sudut pandang pengguna layanan (pemohon) maka sasarannya hanya sasaran organisasional, artinya pimpinan hanya ber-orientasi kepada hal-hal diluar peningkatan kualitas seperti mencari keuntungan dari pendaftaran kartu anggota, kartu sakti. Maka akan menciptakan inisiatif pelayanan yang kurang berkualitas serta kurang mengarah pada kinerja lembaga yang lebih baik.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

3. Gap 3: Gap Kinerja Pelayanan

Gap penyelenggara pelayanan yaitu perbedaan pelaksanaan pelayanan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan. Untuk itu maka spesifikasi kualitas pelayanan adalah penterjemahan persepsi manajerial menjadi standar-standar kualitas yang spesifik, tergantung pada sampai seberapa tugas-tugas yang dijalankan dapat distandarisasi atau dijadikan rutinitas. Standarisasi pelayanan dapat menjadi tiga bentuk : 1) penggantian teknologi keras untuk personal contact dan usaha manusia, 2) peningkatan metode kerja atau teknologi lunak, 3) kombinasi dua metode tersebut.

4. Gap 4: Gap Komunikasi Pasar

Gap komunikasi pasar atau adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Kondisi ini terjadi karena kurangnya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk mengobral janji. Dalam suatu organisasi terlebih dalam lembaga perpustakaan banyaknya janji-janji yang di berikan kepada pengguna bisa menjadikan suatu ancaman tersendiri bagi perpustakaan, kalau perpustakaan bisa memenuhi janji itu maka tidak akan terjadi masalah pagi pengguna, namun jikalau perpustakaan tidak bisa menepati janji itu, itu akan menjadi boomerang bagi perpustakaan, perpustakaan di cap kurang memberikan layanan yang baik, ingkar janji dsb, dalam proses pemenuhan janji maka harus ada hubungan horizontal perpustakaan atau bagian layanan dengan layanan lainnya ini sebagai upaya adanya komunikasi antara bagian layanan dengan layanan lainnya, jika bagian layanan akan memberikan janji kepada pengguna maka harus ada komunikasi dulu dengan bagian layanan lainya.

5. Gap 5: Gap Perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan.

Gap kualitas pelayanan atau perbedaan pelayanan yang diharapkan oleh pengguna dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh pengguna, artinya harapan pengguna terhadap layanan yang di berikan oleh perpustakaan tentunya layanan yang mampu memberikan keuntungan bagi dirinya, Untuk itu pihak-pihak perpustakaan harus mampu menilai kebutuhan pengguna dengan semaksimal mungkin, pemberian layanan prima juga harus menjadi prinsip di perpustakaan, sehingga nilai-nilai kualitas layanan akan tercapai secara maksimal.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

6. Gab 6: Gab Perbedaan Antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Karyawan

Disamping perbedaan harapan pelanggan dengan persepsinya yang di bahas di Gap 5 maka di gap 6 ini akan membahas tetang harapan pelanggan dengan persepsi dari karyawan/ pustakawan di perpustakaan tersebut.

Untuk itu maka pihak-pihak perpustakaan perlu secara berkala mengkaji kebutuhan, kenginan pengguna bisa dengan melakukan *research* terhadap kebutuhan pengguna sebagai upaya menyatukan perbedaan persepsi sehingga kualitas layanan akan berhasil maksimal.

7. Gap 7 : Perbedaan antara persepsi karyawan dan persepsi manajemen

Perbedaan persepsi antara karyawan/petugas/pustakawan dengan persepsi manajemen banyak sekali terjadi di berbagai segala aspek kehidupan ber-organisasi, lembaga, dan perpustakaan sendiri yang notabene adalah penyedia informasi. Contoh yang riil seperti misalnya penyediaan anggaran lembaga bagi karyawan anggaran yang dimiliki oleh perpustakaan sangat banyak, sehingga sewaktu-waktu diperlukan dalam penambahan koleksi dana tersedia, namun di lain sisi pihak manajemen memandang bahwasannya penambahan koleksi tidak perlu, karena koleksi yang sudah tersedia sudah tersedia dan mencukupi, dari hal ini sudah menjadi perbedaan persepsi. Karyawan yang tau gambaran lapangan tidak sepenuhnya memiliki persepsi sama dengan manajemen perpustakaan itu sendiri.

E. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas maka kita akan mengetahui kualitas layanan dengan menggunakan Gap Model yaitu tentang pemasaran/promosi/keinginan/ tanggapan pengguna pada masalah kualitas, harus ada komitmen pimpinan pusat, banyaknya janji-janji yang di berikan kepada pengguna bisa menjadikan suatu ancaman tersendiri bagi perpustakaan, pemberian layanan prima juga harus menjadi prinsip di perpustakaan, sehingga nilai-nilai kualitas layanan akan tercapai secara maksimal. melakukan *research* terhadap kebutuhan pengguna sebagai upaya menyatukan perbedaan. Perbedaan persepsi antara karyawan/ petugas/ pustakawan dengan persepsi manajemen banyak sekali terjadi di berbagai segala aspek kehidupan ber-organisasi, lembaga.

library.uns.ac.id digilib.uns.ac.id

Daftar Pustaka

Achmad, (2003). *Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Satisfaction*), diakses tanggal 04 Januari 2013, melalui fisip.unair.ac.id/image/pdf/achmad.pdf,.

Kotler, Philip. (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian.* Jakarta: Salemba Empat.

Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry. (1990). *Delivering QualityService: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York: The Free Press.

Biografi

Setiawan, S.Sos, M.IP. Merupakan Pustakawan Pertama di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, dan juga mengajar di jurusan S1 Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Negeri Malang, Menyelesaikan studinya di S1 Ilmu Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya tahun 2004, Tahun 2013 Melanjutkan Kuliah S2 ilmu Perpustakaan dan Informasi program studi Interdisciplinary Islamic Studies Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pernah menjadi pustakawan berprestasi 1 Jawa Timur tahun 2014 Karya ilmiah yang pernah di publikasikan antara lain: *Evaluasi OPAC berdasarkan kreteria IFLA. Pustakawan : Sudahkan menjadi agen informasi. Hubungan Timbal balik eknologi Informasi dan Manajemen Informasi* sedangkan penelitian yang pernah dilakukan dengan tema *Pemanfaatan literature sekunder dan primer dalam tajuk subjek di bagian serial perpustakaan Universitas negeri Malang.*