

INTISARI

SISTEM EVALUASI KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN MENGUNAKAN METODE GDSS-AHP, LIBQUAL DAN IPA (Studi Kasus: Perpustakaan Kementerian Perdagangan)

Oleh
MUHAMMAD IHSAN
15/388489/PPA/04928

Kualitas layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Salah satu instrumen survei untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan adalah LibQual. Masalah yang dihadapi dari evaluasi menggunakan metode LibQual adalah belum adanya perbedaan tingkat kepentingan/bobot dari tiap butir instrumen pernyataan serta belum dapat memberikan kesimpulan tindakan untuk perbaikan layanan. Padahal, untuk mengetahui tingkat kualitas layanan secara komprehensif, sangat dimungkinkan ke-22 butir instrumen pernyataan evaluasi memiliki bobot yang berbeda.

Penelitian ini mengembangkan sebuah sistem evaluasi terhadap kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan GDSS-AHP (*Group Decision Support System-Analytical Hierarchy Process*), LibQual dan IPA (*Importance-Performance Analysis*). Metode GDSS-AHP LibQual digunakan untuk memperoleh bobot tiap butir pernyataan evaluasi dalam LibQual, dan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan ekspektasi pemustaka. Selanjutnya metode IPA digunakan untuk penempatan nilai-nilai tiap butir pernyataan evaluasi ke dalam empat kuadran (*concentrate here, keep up the good work, low priority, dan possible overkill*) sebagai bahan rekomendasi peningkatan layanan perpustakaan.

Penelitian dilakukan di Perpustakaan Kementerian Perdagangan, dengan melibatkan empat *decision maker*, yaitu: 1 pimpinan perpustakaan, 1 pakar akademisi perpustakaan, dan 2 pakar praktisi perpustakaan sebagai pemberi bobot, pemberian bobot ini untuk mengatasi belum adanya tingkat kepentingan/bobot dalam LibQual sehingga hasil yang diperoleh dari tiap butir pernyataan evaluasi lebih terukur karena telah diberi bobot sebelumnya oleh pakar. Pemustaka yang dijadikan responden untuk menilai kualitas layanan adalah sebanyak 50 responden. Berdasarkan pengujian pada sampel data diperoleh bahwa tingkat kepuasan pemustaka/responden adalah pada tingkat Sangat Puas (SP) yaitu 44.86%. Disamping itu dilakukan juga pengujian *usability* terhadap sistem yang dikembangkan dengan menggunakan elemen observasi efektivitas, efisiensi dan kepuasan. Pengujian *usability* dilakukan terhadap 5 orang responden, 1 orang *admin*, dan 2 orang *decision maker*, diperoleh rerata tingkat *usability* sistem adalah 90.03%.

Kata kunci: GDSS, AHP, LibQual, IPA, evaluasi kualitas layanan perpustakaan.

ABSTRACT

LIBRARY SERVICE QUALITY EVALUATION SYSTEM USING GDSS-AHP, LIBQUAL AND IPA (Case Study: Library of Ministry of Trade)

By

MUHAMMAD IHSAN

15/388489/PPA/04928

Library quality service is one of the most vital parts in the library management, as it spearheads to meet the user needs. One of survey instrument to measure the quality of library services is LibQual. The problems met by the evaluation using the LibQual method are no difference between the weight levels of each statement items and the conclusions of action for service improvement. Even though, to decide the level of service quality comprehensively, it is possible that the 22 items of statement instruments have different weights.

This research develops a library quality evaluation system using uses GDSS-AHP (Group Decision Support System-Analytical Hierarchy Process), LibQual and IPA (Importance-Performance Analysis) method. The method of GDSS-AHP LibQual was used to calculate the weight of each evaluation statements and the level of library quality services based on the user perceptions and user expectations. The IPA method is then used for placing values of each evaluation statements into four quadrants (concentrate here, keeping up the good work, low priority, and possible overkill) as the recommended level of library service improvement.

The study is conducted at the Library of the Ministry of Trade, involving four decision makers, namely: a library leader, a library academic expert, and two library practitioners, weighting is to overcome the lack of importance / weight in LibQual so that the results obtained from each item statement evaluation is more measurable because it has been given weight before by expert. Fifty library visitors were used as respondents to assess the quality service questionnaires. Based on testing results, we obtained that satisfaction level of user is at Very Satisfied (about 44.86%). Meanwhile, usability testing also conducted on the developed system by using the elements of observation effectiveness, efficiency and satisfaction. Testing usability performed on five respondents, one admin, and two decision maker, obtained the average usability level of the system is 90.03%.

Keywords: GDSS, AHP, LibQual, IPA, library quality evaluation system.