

# BAB I

## PENDAHULUAN

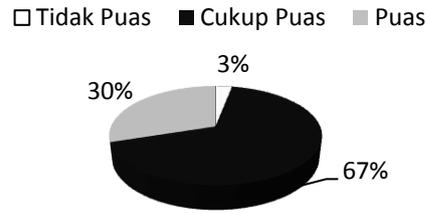
Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang mengapa permasalahan ini diangkat, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan manfaat penelitian yang dilakukan.

### 1.1 LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat. Salah satu jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah adalah pelayanan jasa yang terdiri dari berbagai bidang, termasuk di bidang pendidikan. Kota Malang yang dikenal sebagai kota pendidikan sudah sewajarnya memberikan pelayanan publik yang terbaik khususnya yang berhubungan dengan dunia pendidikan. Pelayanan publik di bidang pendidikan yang dimiliki oleh Kota Malang salah satunya adalah Perpustakaan Umum Kota Malang. Salah satu misi dari Perpustakaan Umum Kota Malang adalah “Meningkatkan kualitas jasa perpustakaan dan informasi kearsipan baik untuk masyarakat maupun institusi”. Untuk dapat mewujudkan misi tersebut maka dibutuhkan suatu pengukuran kualitas jasa untuk dapat mengetahui kondisi kualitas jasa tersebut sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas jasa yang efektif dan efisien.

Kualitas jasa dapat diukur dari puas atau tidak puasnya pelanggan terhadap pelayanan jasa yang diterimanya. Oleh karena itu diadakan penelitian pendahuluan dengan menyebar kuesioner tentang tingkat kepuasan dan keluhan pengunjung secara umum terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang yang dapat dilihat pada Lampiran 1. Kuesioner tersebut diberikan kepada 30 orang responden yang terdiri dari berbagai macam kalangan, mulai dari pelajar tingkat SMP hingga Masyarakat Umum yang dianggap mampu memberikan penilaian dan mengetahui kondisi dari pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang. Hasil kuesioner tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.1 dimana dari 30 orang responden terdapat 1 orang (3%) yang menjawab Tidak puas, 20 orang (67%) yang menjawab Cukup Puas dan 9 orang (30%) yang menjawab Puas, serta tidak ada yang menjawab Sangat Tidak Puas dan Sangat Puas .

## Tingkat Kepuasan Pengunjung



Gambar 1.1 *Pie Chart* Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang.

Dari kuesioner terbuka juga didapatkan data keluhan pengunjung dimana masing-masing responden dapat memberikan jawaban lebih dari 1 keluhan yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Keluhan Pengunjung Perpustakaan Kota Malang

No.	Keluhan Pengunjung	Jumlah Responden
1.	Penataan buku yang tidak sesuai dengan nomor rak.	8
2.	Keramahan dan kedisiplinan petugas kurang.	6
3.	Petugas kurang tanggap pada keluhan pengunjung	6
4.	Fasilitas Wifi dan internet tidak dapat digunakan dengan baik.	5
5.	Sistem penomoran buku membingungkan	4
6.	Fasilitas tempat duduk di ruang baca perpustakaan kurang.	4
7.	Ruang baca tidak cukup terang	3
8.	Komputer katalog kurang banyak	3
9.	Loker penitipan barang banyak yang rusak	3
10.	Sulit untuk menemukan buku yang dicari	2
11.	Fasilitas komputer untuk akses internet tidak dapat digunakan	2
12.	Fasilitas toilet kurang lengkap dan kurang bersih	1
13.	Batas peminjaman buku terlalu sedikit (maksimal 2 buku)	1
14.	Tampilan katalog agak membingungkan	1
15.	Buku banyak yang rusak	1
16.	Fasilitas parkir yang tidak tertata dan kurang aman.	1
17.	Fasilitas stop kontak listrik kurang banyak.	1
18.	Keamanan di dalam ruang perpustakaan kurang.	1
19.	Syarat untuk menjadi anggota cukup rumit	1
20.	AC tidak terasa, ruang baca panas	1

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa masih terdapat banyak keluhan terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang, sehingga pengunjung belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang. Sebagai pihak yang menyediakan jasa pelayanan perpustakaan, agar dapat memberikan

kepuasan kepada pengunjung, pihak Perpustakaan Umum Kota Malang harus mengetahui bagaimana menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengunjung. Untuk itu, dibutuhkan masukan-masukan dari pengunjung perpustakaan yang merupakan konsumen dari perpustakaan untuk dapat mengetahui kepentingan, kebutuhan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang.

Oleh karena itu dalam penelitian ini untuk mempermudah mendefinisikan atribut pertanyaan yang ada dalam kuesioner akan menggunakan 5 dimensi *Service Quality (SERVQUAL)*. *Servqual* adalah suatu metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan gap, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pengunjung (Wijaya,2011). 5 dimensi tersebut adalah *Tangible*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Reliability*. Setiap dimensi terdiri dari beberapa pertanyaan/atribut yang mewakili kebutuhan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang. Dengan analisis Gap 5 (*Service Gap*) akan diketahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki. Atribut yang memiliki nilai gap negatif akan digunakan sebagai *Voice of Customer (Whats)* dalam matrik *House of Quality*.

Setelah dilakukan perhitungan Gap 5, langkah selanjutnya adalah mengintegrasikan hasil Gap 5 dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. QFD merupakan metodologi terstruktur dan terencana yang mampu menterjemahkan kebutuhan dan keinginan pelanggan ke dalam suatu rancangan produk/jasa yang memiliki persyaratan teknis dan karakteristik kualitas tertentu. Konsep QFD dikembangkan untuk menjamin bahwa produk/jasa yang memasuki tahap produksi benar-benar akan dapat memuaskan kebutuhan para konsumen dengan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum pada setiap tahap pengembangan produk (Cohen,1995). Dalam QFD terdapat 4 tahap perencanaan, dan dalam penelitian ini hanya akan menggunakan tahap pertama yaitu tahap perencanaan Jasa dengan menggunakan matriks *House of Quality (HOQ)*. Pada matriks HOQ akan dianalisis hubungan antara *Voice of Customer (Whats)* dengan respon teknis (*Hows*) untuk dapat menentukan prioritas rekomendasi perbaikan sesuai kebutuhan pengunjung.

Hasil integrasi metode *servqual* dan QFD diharapkan dapat memberikan prioritas rekomendasi peningkatan kualitas jasa pada Perpustakaan Umum Kota Malang untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengunjung perpustakaan yang efektif dan efisien.

## 1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Dari data yang didapat melalui hasil kuesioner keluhan tentang pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang diketahui secara umum tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang telah diberikan perpustakaan masih rendah dan juga masih terdapat banyak keluhan dari pengunjung perpustakaan yang mengindikasikan pengunjung belum puas terhadap kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang.
2. Dibutuhkan prioritas rekomendasi peningkatan kualitas jasa agar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang.

## 1.3 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja atribut kebutuhan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang berdasarkan dimensi *Service Quality*?
2. Apakah terdapat Gap/selisih antara kualitas pelayanan yang diterima (persepsi) dengan yang diharapkan oleh pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang berdasarkan analisis metode *Service Quality* ?
3. Prioritas rekomendasi apa yang dapat diberikan kepada pihak Perpustakaan Umum Kota Malang untuk memenuhi kepuasan pengunjung melalui analisis *Quality Function Deployment* ?

## 1.4 BATASAN MASALAH

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di bagian Perpustakaan Umum Kota Malang.
2. Pada analisis *Servqual* hanya menggunakan Gap 5 (*service gap*) yang mewakili kepuasan pengunjung.
3. Tahapan *Quality Function Deployment* yang digunakan pada penelitian ini hanya tahapan perencanaan jasa yaitu dengan matriks *House of Quality*.
4. Atribut kebutuhan yang digunakan sebagai *Voice of Customer* pada *House of Quality* adalah atribut yang memiliki nilai gap negatif berdasarkan analisis *Servqual* yang menunjukkan atribut tersebut membutuhkan perbaikan kualitas.
5. Tidak memperhitungkan faktor biaya yang diperlukan untuk peningkatan kualitas.

### 1.5 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui atribut kebutuhan yang dibutuhkan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang berdasarkan dimensi *Service Quality*.
2. Mengetahui Gap/selisih antara kualitas pelayanan yang diterima (persepsi) dan diharapkan oleh pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang berdasarkan metode *Service Quality*.
3. Memberikan prioritas rekomendasi peningkatan kualitas jasa kepada pihak Perpustakaan Umum Kota Malang yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung dan kemampuan pihak Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai pihak penyedia jasa melalui analisis *Quality Function Deployment*.

### 1.6 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang didapatkan dari adanya penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat bagi Perpustakaan Umum Kota Malang, yaitu Perpustakaan Umum Kota Malang dapat mempertimbangkan dan menerapkan rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari penelitian ini untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu dapat menambah kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang karena meningkatnya kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung.
2. Manfaat bagi Peneliti yaitu dapat mengaplikasikan metode *Servqual* dan QFD untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan jasa yang efektif dan efisien.
3. Manfaat bagi Ilmu yaitu dapat menjadi bahan referensi atau kajian bagi penelitian selanjutnya dengan melakukan *improvement* lebih dalam lagi.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang mendukung pembahasan dan berguna dalam menganalisis dan mengolah data.

#### 2.1 PENELITIAN TERDAHULU

Sebelumnya terdapat beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Zakaria (2007) menggunakan integrasi *Servqual* untuk melakukan analisis gap agar dapat mengetahui sampai sejauh mana tingkat kesesuaian antar persepsi dan harapan pelanggan pada tiap-tiap dimensi tersebut, IPA untuk memperoleh hasil layanan apa saja yang dipentingkan konsumen Larissa dan seberapa baik hal tersebut dilakukan oleh pihak manajemen Larissa untuk memenuhi kepuasan konsumennya dan metode QFD dipakai untuk merancang langkah-langkah perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang perlu diambil pihak manajemen Larissa. Berdasarkan *house of quality* terdapat 5 faktor yang diprioritaskan perancangannya, yaitu penanganan yang diberikan kapster, *beautycian*, dan dokter kepada konsumen, peralatan kecantikan yang digunakan, kesembuhan atau hasil yang didapat setelah menggunakan jasa Larissa, Larissa dalam mengatasi permasalahan atau keluhan dari konsumen, dan keramahan staf karyawan dan dokter kepada setiap konsumen.
2. Destyasa (2013) menggunakan integrasi metode *Service Quality (Servqual)* dan *Quality Fuction Deployment (QFD)* yang berfungsi untuk memperjelas perencanaan untuk melakukan perbaikan. Integrasi ini dilakukan dengan memanfaatkan gap persepsi dan ekspektasi pada *room I House of Quality* dan hasil dari pengukuran *Servqual* digunakan pada *room II House of Quality* Berdasarkan hasil penelitian kualitas jasa listrik Prabayar PLN rayon kota Malang khususnya pada kawasan perumahan dapat diketahui bahwa atribut yang mempunyai tingkat kepentingan tertinggi pertama adalah teknologi dari meteran listrik Prabayar. Sedangkan atribut dengan tingkat kepentingan tertinggi kedua adalah kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar, dan kepentingan tertinggi ketiga adalah kemudahan pengisian listrik Prabayar. Setelah dihitung

berdasarkan pembobotan *Raw weight* maka rekomendasi berdasarkan tingkat kontribusi terbesar pertama adalah penerapan sistem laporan *callback* sebesar 2,02. Sedangkan rekomendasi dengan tingkat pembobotan terbesar kedua adalah peningkatan kualitas meteran listrik Prabayar secara menyeluruh sebesar 1,62. Dan rekomendasi dengan tingkat pembobotan terbesar ketiga adalah adanya tes evaluasi pelayanan karyawan/pegawai PLN secara berkala sebesar 1,55.

Pada tabel 2.1 dijelaskan tentang perbandingan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yaitu:

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Ini Dengan Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Objek	Tools	Tujuan	Hasil / Rekomendasi Perbaikan
1.	Zakaria (2007)	Larissa <i>Skin Care and Hair Treatment</i> Surakarta	- <i>Servqual</i> - IPA -QFD	Untuk mengetahui kepuasan para <i>member</i> Larissa serta mengukur kualitas pelayanan jasa Larissa agar apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari para <i>member</i> Larissa dapat terpenuhi dan memberikan solusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.	5 faktor yang diprioritaskan perancangannya.
2.	Destyasa (2013)	PT. PLN (Persero) Kota Malang	- <i>Servqual</i> -QFD	Meningkatkan kualitas jasa listrik Prabayar sehingga layanan jasa listrik Prabayar kota Malang semakin prima khususnya pada kawasan perumahan	- Atribut yang memiliki tingkat kepentingan tertinggi - Rekomendasi berdasarkan tingkat kontribusi terbesar
3.	Penelitian ini	Perpustakaan Umum Kota Malang	- <i>Servqual</i> -QFD	Memberikan prioritas rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang agar dapat memenuhi kepuasan pengunjung perpustakaan.	- Prioritas rekomendasi perbaikan berdasarkan nilai <i>contribution</i> terbesar.

Dari penjelasan pada Tabel 2.1 di atas, dapat diketahui bahwa yang membedakan masing-masing penelitian adalah *Tools*, tujuan serta objek penelitian itu sendiri. Dari kedua penelitian terdahulu, hal yang membedakan dengan penelitian ini

adalah objek penelitian yaitu peneliti menggunakan Perpustakaan Umum Kota Malang dan tujuan dari penelitian ini yaitu memberikan Prioritas rekomendasi perbaikan berdasarkan nilai *contribution* terbesar.

## 2.2 JASA

Klasifikasi produk pada umumnya dapat dilakukan dengan berbagai cara. Salah satu cara yang banyak digunakan adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau keberwujudan produk. Menurut Tjiptono (1997), ada tiga kelompok produk, yaitu:

### a. Barang Tahan Lama (*Durable Goods*)

Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya dapat bertahan lama dan memiliki unsur ekonomi lebih dari satu tahun. Contohnya lemari es, rumah, motor, mobil, radio, televisi, dan mesin cuci.

### b. Barang tidak tahan lama (*Nondurable Goods*)

Barang tidak tahan lama merupakan barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Dengan kata lain, umur ekonominya kurang dari satu tahun. Contohnya sabun, minuman, makanan, garam, gula, dan kapur tulis.

### c. Jasa (*Service*)

Jasa adalah aktifitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya bengkel reparasi, salon kecantikan, kursus keterampilan, hotel, dan rumah sakit.

### 2.2.1 Konsep dan Definisi Jasa

Menurut Kotler (2006), jasa atau pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

Dengan demikian, keluaran dari usaha jasa pada dasarnya tidak berwujud. Jasa juga bukan merupakan barang. Jasa merupakan proses atau aktivitas yang tidak berwujud dan merupakan perbuatan yang ditawarkan oleh satu orang atau kelompok kepada orang lain.

### 2.2.2 Karakteristik Jasa

Menurut Tjiptono (1997), karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Intangible* (tidak berwujud)

Jasa mempunyai sifat tidak berwujud, tidak dapat dirasakan, dan tidak dapat dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.

b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan)

Pada umumnya jasa diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu bersamaan. Apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka orang itu akan tetap merupakan bagian jasa tersebut.

c. *Variability* (bervariasi)

Jasa senantiasa mengalami perubahan, tergantung dari siapa penyedia jasa, penerima jasa, dan kondisi ditempat jasa tersebut diberikan.

d. *Perishability* (tidak tahan lama)

Daya tahan suatu jasa tergantung pada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

### 2.3 DEFINISI KUALITAS JASA

Menurut Goetsch dan Davis (1994) dalam Yamit (2004), kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Olsen dan Wyckoff (1978) dalam Yamit (2004) mendefinisikan jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (1997), kualitas jasa adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pengunjung.

Kualitas diperlukan dalam penyediaan produk atau jasa kepada pengunjung. Produk yang berkualitas adalah produk yang memiliki spesifikasi yang sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga menyebabkan konsumen merasa puas. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa, memuaskan kebutuhan pengunjung berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*service quality*) kepada pengunjungnya.

### 2.4 KONSEP PENGUNJUNG

Pengunjung adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi standar kualitas tertentu, karena itu akan memberikan pengaruh pada

kinerja kita ( atau perusahaan kita). Manajemen Perusahaan L.L. Bean, Freeport, Maine, memberikan beberapa definisi tentang pengunjung, yaitu (Gasperz,2002):

- Pengunjung adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya.
  - Pengunjung adalah orang yang membawa kita ke keinginannya.
- Pada dasarnya dikenal tiga macam pengunjung dalam kualitas modern, yaitu :
- Pengunjung Internal (*Internal customer*). Pengunjung internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada kinerja (*performance*) pekerjaan (atau perusahaan) kita.
  - Pengunjung Antara (*Intermediate customer*). Pengunjung antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk itu.
  - Pengunjung Eksternal (*External Customer*). Pengunjung eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut sebagai pengunjung nyata (*real customer*).

## 2.5 DEFINISI KEPUASAN PENGUNJUNG

Kepuasan pengunjung atau pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik (Atmojo,2006).

## 2.6 METODE PENGUKURAN KEPUASAN PENGUNJUNG

Menurut Kotler (2006) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pengunjung, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pengunjung (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pengunjungnya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengunjung adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pengunjung atau calon pembeli produk perusahaan dan pesaing.

c. *Lost Customer Analysis*

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pengunjung yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan *customer loss rate* juga penting karena *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pengunjung.

d. Survei Kepuasan Pengunjung

Banyak penelitian mengenai kepuasan pengunjung yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei pos, telepon, kuisioner maupun wawancara pribadi.

## 2.7 METODE *SERVQUAL*

*Servqual* merupakan pemilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat dan kebenaran yang cukup tinggi yang dapat digunakan manajemen perusahaan agar lebih mengerti bagaimana persepsi konsumen dan harapan konsumen akan pelayanan yang diberikan. Dalam situasi ini, manajemen perusahaan bersikap seakan-akan sebagai pihak pembeli dan pengonsumsi jasa (bukan penyedia jasa). Telah dicapai konsensus bahwa harapan pengunjung (*customer expectation*) memainkan peran yang penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan pengunjung.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (1997) dalam metode *Servqual* terdapat 5 dimensi *Servqual* yaitu :

- a. *Tangible* (bukti langsung), yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pengunjung dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

- d. *Assurance* (jaminan), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- e. *Empati*, yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pengunjung.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut dapat menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pengunjung karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan. Lima kesenjangan / gap yang dikemukakan Parasuraman dalam Tjiptono (1997) adalah:

- a. Gap 1 kesenjangan antara pengharapan konsumen dan persepsi manajemen. Manajemen tidak selalu merasakan dengan tepat apa yang diinginkan pengunjung.
- b. Gap 2 kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa. Manajemen mungkin dapat merasakan keinginan pengunjung dengan tepat, tetapi tidak menetapkan standar kinerja yang spesifik.
- c. Gap 3 kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Karyawan mungkin tidak dilatih dengan baik atau mereka mengemban terlalu banyak pekerjaan dan tidak mampu atau tidak mau memenuhi standar. Atau, mereka dihadapkan pada standar yang bertentangan.
- d. Gap 4 kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Pengharapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perwakilan dan iklan perusahaan.
- e. Gap 5 kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan. Kesenjangan ini terjadi saat konsumen mengukur kinerja perusahaan dalam cara berbeda dan salah menilai (*misperceive*) kualitas jasa.

Konsep *Servqual* digunakan untuk menghitung gap antara persepsi konsensus terhadap jasa dan nilai ekspektasi atau harapan. Berikut adalah persamaannya:

$$Q = P (\textit{Perceived service}) - E (\textit{Expected service}) \quad (2.1)$$

Keterangan:

Q = kualitas pelayanan ( *Quality of Service* )

P = *Perceived service* atau persepsi akan layanan

E = *Expected service* atau harapan akan layanan

Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan, semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya.

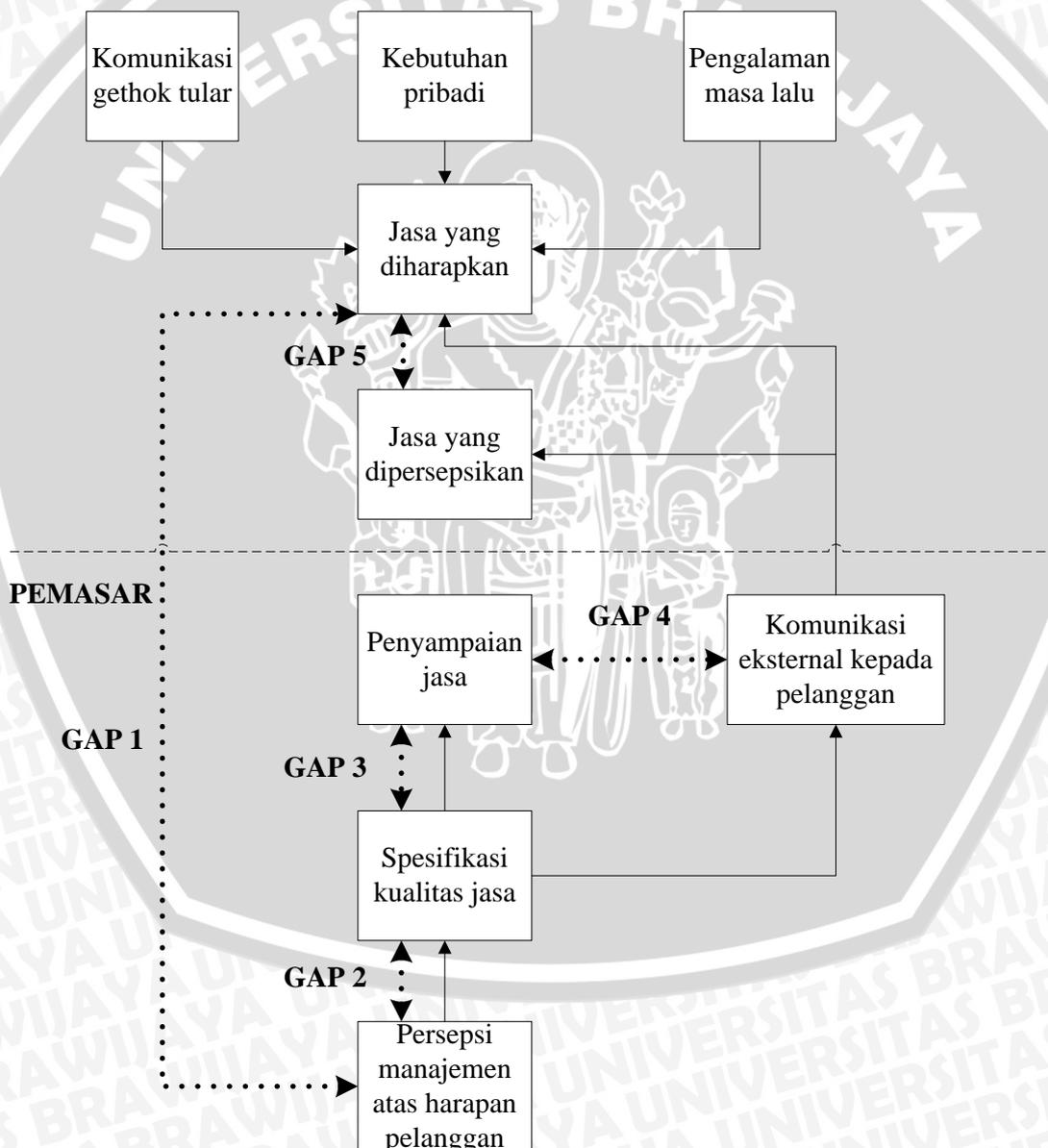
Untuk menganalisis kualitas pelayanan yang telah diberikan, digunakan rumus (Basterfield dalam Ariani, 2004), yaitu:

$$\text{Kualitas} = \frac{\text{Penilaian}}{\text{Harapan}} \quad (2.2)$$

Jika kualitas (Q)  $\geq 1$ , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Secara konseptual kualitas layanan dapat dimodelkan seperti pada Gambar 2.1.

**PELANGGAN**



Gambar 2.1 Model konseptual *Servqual*  
 Sumber: Wijaya (2011)



## 2.8 *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) berasal dari Jepang, ditemukan oleh Yoji Akao pada tahun 1966. Menurut Yoji Akao, QFD adalah metode yang digunakan untuk merancang suatu proses produk atau jasa yang disesuaikan dengan keinginan konsumen atau pelanggan (Lowe dan Ridgway,2000).

Fungsi utama QFD adalah melibatkan pengunjung ke proses pengembangan produk sedini mungkin. Filosofi yang melandasinya adalah bahwa pengunjung tidak akan puas dengan produk atau jasa tertentu meskipun produk atau jasa itu telah dihasilkan dengan sempurna.

### 2.8.1 *Definisi Quality Function Deployment (QFD)*

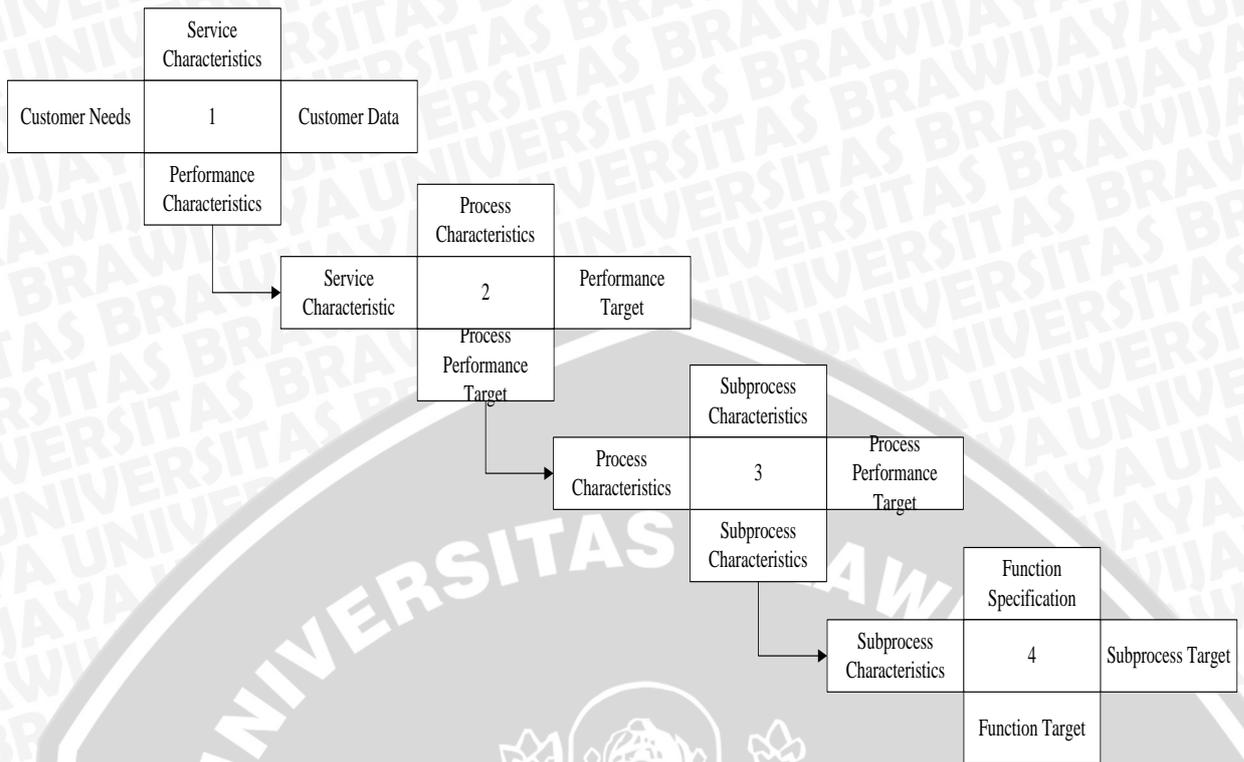
Menurut Akao dalam Lowe dan Ridgway (2000), QFD adalah metode untuk mengembangkan kualitas desain yang bertujuan memuaskan konsumen dan kemudian menerjemahkan permintaan konsumen ke target desain dan *point assurance* kualitas utama yang dapat digunakan dalam tahap produksi.

### 2.8.2 *Hierarki Matriks Quality Function Deployment (QFD)*

Proses QFD dimulai dari riset segmentasi pasar untuk mengetahui siapa pelanggan jasa kita dan karakteristik serta kebutuhan pelanggan, kemudian mengevaluasi tingkat persaingan pasar. Hasil dari riset pasar diterjemahkan kedalam desain jasa secara teknis yang sesuai atau cocok dengan apa yang dibutuhkan pelanggan. Setelah desain jasa dilanjutkan dengan desain proses, yaitu merancang bagaimana proses pelayanan jasa sehingga diketahui karakteristik dari setiap bagian atau tahapan proses jasa. Kemudian ditentukan di subproses operasi. Akhirnya disusun perencana fungsi dan pelaksanaan jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dan target fungsi tersebut.

Dengan menggunakan metodologi QFD dalam proses perancangan dan pengembangan jasa, maka akan dikenal empat jenis tahapan yang dapat dilihat pada Gambar 2.3, yaitu masing-masing adalah:

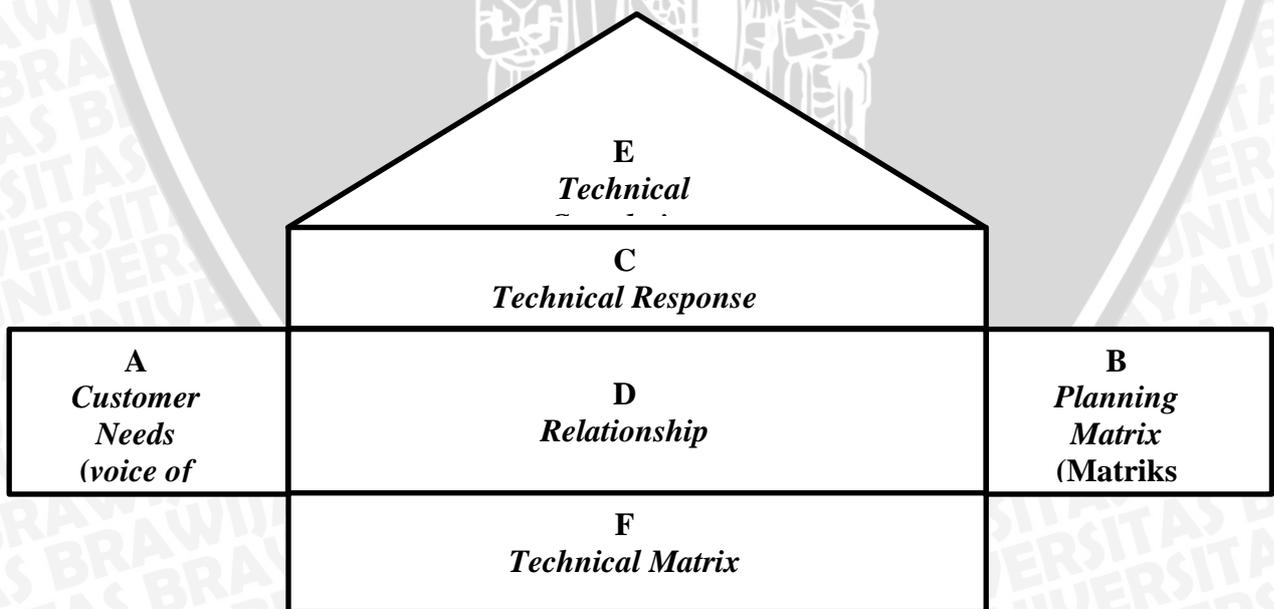
1. Tahap Perencanaan Jasa (*House of Quality*)
2. Tahap Perencanaan Proses (*Process Deployment*)
3. Tahap Perencanaan Subproses (*Subprocess Deployment*)
4. Tahap Perencanaan Fungsi (*Function Planning*)



Gambar 2.2 Hirarki matriks *quality function deployment*.  
 Sumber : Ramaswamy (1996)

### 2.8.3 Rumah Kualitas (*House of Quality*)

Alat yang digunakan untuk menggunakan struktur QFD adalah matriks yang berbentuk rumah, yang disebut *House of Quality*. Bentuk dan keterangan setiap bagian matriks *House of Quality* tampak pada Gambar 2.4.



Gambar 2.3 *house of quality*.  
 Sumber: Munawir (2007)

### 1. Bagian A (*Customer Needs / Voice of Customer*)

*Customer needs* dalam matriks *House of Quality* disebut juga sebagai *The Whats* yang menggambarkan keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Customer needs* merupakan sebuah daftar dari keinginan pelanggan yang didapatkan dari survei secara kualitatif.

### 2. Bagian B (*Planning Matrix / Matrik Perencanaan*)

Menurut Cohen (1995), matriks perencanaan merupakan alat yang dapat membantu tim pengembangan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan. Matriks ini mencatat seberapa penting masing-masing kebutuhan atau keuntungan dari produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan berdasarkan interpretasi tim pengembang dan data hasil penelitian. Kondisi ini mempengaruhi keseimbangan antara prioritas perusahaan dan prioritas pelanggan. Beberapa bagian dari *Planning Matrix* adalah sebagai berikut:

#### a. *Importance to Customer*

Nilai *Importance to Customer* didapatkan dari rata-rata tingkat kepentingan di setiap atribut *voice of customer*.

#### b. *Customer Satisfaction Performance*

Merupakan nilai dari persepsi pelanggan mengenai seberapa bagus pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### c. *Goal*

Merupakan nilai dari harapan pelanggan mengenai pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

#### d. *Improvement Ratio*

Merupakan ukuran dari usaha yang diperlukan untuk mengubah tingkat persepsi yang didapat terhadap atribut-atribut kebutuhan pelanggan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Customer Satisfaction Performance}} \quad (2.3)$$

#### e. *Raw Weight*

*Raw Weight* merupakan suatu nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan setiap kebutuhan pelanggan yang berdasarkan tingkat kepentingan pelanggan *Importance to Customer* dan *Improvement Ratio*. Rumus yang digunakan untuk menghitung *raw weight* adalah :

$$\text{Raw Weight} = (\text{Importance to Customer}) \times (\text{Improvement Ratio}) \quad (2.4)$$

f. *Normalized Raw Weight*

*Normalized Raw Weight* merupakan *raw weight* yang dinyatakan dalam persen atau pecahan antara 0 sampai 1 atau 100%. Rumus yang digunakan adalah :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{raw weight}}{\sum \text{raw weight}} \quad (2.5)$$

3. *Bagian C (Technical Response)*

Dalam matrik *House of Quality*, *Technical Response* juga dapat disebut sebagai *The HOWs*. Fungsi *Technical Response* adalah untuk menjawab *Voice of Customer (The Whats)* yang dikembangkan dalam bahasa teknis perusahaan, sehingga menjadi persyaratan yang dapat diukur dan dilaksanakan.

4. *Bagian D (Relationship)*

Merupakan penilaian kekuatan korelasi antar tiap elemen dari respon teknis yang ada pada *The Hows (C)* dengan setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan yang ada pada *The Whats (A)*. Pengisian submatriks ini sangat penting pada saat penentuan prioritas tindakan yang dilakukan oleh perusahaan. Keseluruhan dari submatriks korelasi ini terdiri dari kotak yang menyimpan pengaruh mengenai pasangan respon teknis dengan keinginan pelanggan. dalam pengisian korelasi terdapat simbol yang umum digunakan seperti yang terlihat pada Tabel 2.2

Tabel 2.2 Simbol *Relationship* pada HOQ

<i>Relationship Symbol</i>		<i>Values</i>
<i>Strong</i>	●	9
<i>Moderate</i>	○	3
<i>Weak</i>	▽	1
<i>None</i>		0

Sumber : Munawir, Murni, Putri (2007)

5. *Bagian E (Technical Correlation)*

Merupakan korelasi teknis yang berisi penilaian hubungan antar respon teknis. Biasanya disebut atap dari *House of Quality*. Fungsi submatriks ini untuk memetakan hubungan dan saling ketergantungan antara respon teknis tertentu. Simbol yang digunakan tersaji pada Tabel 2.3

Tabel 2.3 Simbol *Technical Correlation* pada HOQ

Simbol	Keterangan
+	Ada hubungan positif antara dua respon teknis.
-	Ada hubungan negatif antara dua respon teknis.
<blank>	Tidak ada hubungan antara dua respon teknis

Sumber : Munawir, Murni, Putri (2007)

## 6. Bagian F (*Technical Matrix*)

*Technical Matrix* berisi target kinerja teknis. Target ditetapkan oleh perusahaan untuk menjadi perusahaan yang kompetitif dan dapat bersaing di dalam bidangnya. Dengan adanya target yang jelas akan mengarahkan semua aktivitas yang akan dilakukan selanjutnya. Target dikaitkan dengan keinginan, kinerja competitor, dan kinerja perusahaan itu sendiri. Pada penelitian ini, ada empat hal yang termasuk dalam *technical matrix* yaitu:

### a. *Contribution*

Fungsi dari submatriks ini untuk mengetahui seberapa besar peranan dari setiap respon teknis (*technical respon*). *Contribution* didapat dari nilai total *relationship* masing-masing respon teknis.

### b. *Normalized Contribution*

Fungsinya untuk mengetahui seberapa besar persentase setiap respon teknis dari total *contribution* tersebut.

### c. *Priorities*

Pihak perusahaan membuat prioritas beberapa respon teknis.

### d. *Targets*

Bila setiap respon teknis memiliki spesifikasi yang dicapai oleh perusahaan, yang nantinya akan dikembangkan.

## 2.9 PENDAPAT BEBERAPA AHLI TENTANG PENENTUAN JUMLAH SAMPEL

Dalam menentukan jumlah sampel dalam suatu penelitian terdapat beberapa cara menurut beberapa ahli diantaranya yaitu Gay dan Diehl (1992) berpendapat bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya. Pendapat tersebut mengasumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil maka akan semakin representatif dan hasilnya dapat digeneralisir. Namun ukuran sampel yang diterima akan sangat bergantung pada jenis penelitiannya. Sekaran (2006) juga memberikan beberapa panduan untuk menentukan ukuran sampel yaitu: ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian. Umar (2005) berpendapat bahwa untuk ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian deskriptif adalah sebanyak minimal 30 sampel sudah dianggap memenuhi syarat. Frankel dan Wallen (1993) menyarankan besar sampel minimum untuk jenis penelitian deskriptif sebanyak 100 sampel.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian agar proses penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian.

#### 3.1 JENIS PENELITIAN

Dalam pelaksanaan penelitian ini digunakan metode penelitian deskriptif, yaitu dengan menggunakan metode *servqual* untuk menggambarkan kesenjangan antara jasa yang diharapkan dengan jasa yang telah dirasakan serta metode *Quality Function Deployment* untuk menggambarkan pengembangan jasa yang akan direkomendasikan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Pada penelitian deskriptif ini, pengumpulan data didapatkan dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang berupa wawancara, kuesioner ataupun pengamatan langsung terhadap keadaan yang sebenarnya dalam perusahaan.

#### 3.2 TEMPAT dan WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yang bertempat di Jl. Ijen No. 30A, Malang, Jawa Timur. Adapun untuk waktu pelaksanaan penelitiannya dimulai pada bulan Maret – November 2014.

#### 3.3 METODE PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Studi Literatur (*Library Research*)

*Library Research* merupakan suatu metode dengan cara mempelajari literatur di perpustakaan serta membaca buku-buku atau sumber data informasi lainnya yang relevan dengan permasalahan.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini digunakan dalam pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian di lapangan. Kegiatan ini dimaksudkan untuk memperoleh data sebenarnya yang ada di perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Cara yang digunakan dalam penelitian lapangan antara lain:

a. Observasi

Yaitu suatu metode dalam memperoleh data, dengan melakukan pengamatan langsung terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang kepada pengunjungnya.

b. Wawancara

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada kepala perpustakaan dan beberapa pegawai terkait layanan yang diberikan.

c. Kuesioner

Menurut Umar (2005) kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner berisi seputar pertanyaan yang mewakili semua dimensi dari *Service Quality* yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kuesioner yang digunakan nantinya ada dua macam yaitu kuesioner untuk mengetahui tingkat persepsi dan harapan pelanggan dan juga kuesioner untuk mengetahui tingkat kepentingan atribut layanan menurut pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang.

d. *Brainstorming*

*Brainstorming* yaitu sebuah perencanaan atau piranti yang digunakan untuk menampung kreatifitas kelompok dan biasanya digunakan untuk menjadikan alat konsensus maupun untuk menjaring ide-ide yang diperlukan. Hasil *Brainstorming* yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk menentukan respon teknis pada saat penyusunan *house of quality*.

### 3.4 SUMBER DATA

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapati dari sumber pertama yaitu individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau kuesioner (Umar, 2005). Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara dan pembagian kuesioner kepada pengunjung perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, yang meliputi:

- a. Data tingkat persepsi (*perceived value*) pengunjung perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang diterimanya.
  - b. Data tingkat harapan (*expected value*) pengunjung perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang diinginkan.
  - c. Data tingkat kepentingan (*importance rating*) atribut layanan menurut pengunjung perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.
2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia atau telah disajikan oleh pihak perusahaan. Data sekunder dalam skripsi ini terdiri dari data profil Perpustakaan Umum Kota Malang, jumlah pengunjung, jumlah koleksi, jenis pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, dan data-data yang lainnya.

### 3.5 METODE PENGAMBILAN SAMPEL

Dalam penelitian ini metode untuk pengambilan sampel adalah menggunakan metode *Non Probability Sampling*. Metode ini adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2010). Alasan dipilihnya metode ini adalah tidak diketahuinya jumlah pasti populasi pengunjung perpustakaan.

Sedangkan untuk teknik penentuan sampel menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang berdasarkan responden yang dianggap mengetahui atau memiliki informasi yang diperlukan oleh peneliti mengenai keadaan objek yang diteliti (Sugiyono, 2010). Responden yang dianggap mengetahui atau memiliki informasi yang diperlukan yaitu semua orang yang pernah berkunjung dan memanfaatkan fasilitas di Perpustakaan Umum Kota Malang baik yang merupakan anggota perpustakaan maupun bukan. Dalam penelitian ini yang dipandang cocok sebagai responden adalah pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang.

### 3.6 POPULASI DAN SAMPEL

Menurut Prijana (2005) populasi adalah keseluruhan unit observasi yang karakteristiknya akan diduga. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang.

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai ukuran sampel yang telah dijelaskan dalam Bab II, maka peneliti memutuskan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat dari Frankel dan Wallen (1993) yang menyarankan besar sampel minimum untuk jenis penelitian deskriptif sebanyak 100 sampel. Sehingga tidak digunakan uji kecukupan data yang berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Aribowo (2007), yang berpendapat bahwa pada dasarnya uji kecukupan data tidak dikenal pada bidang ilmu lain, kecuali pada bidang ilmu perancangan sistem kerja dan ergonomi.

Sedangkan kriteria pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang yang dijadikan responden yaitu:

1. Pengunjung merupakan semua orang yang pernah mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas di Perpustakaan Umum Kota Malang.
2. Pengunjung bersedia untuk diwawancarai dan mengisi kuesioner yang telah disediakan.

### 3.7 LANGKAH-LANGKAH PENELITIAN

Berikut merupakan langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini :

#### 1. Survei Pendahuluan

Pengamatan awal atau survei pendahuluan dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai kondisi objek yang akan diteliti. Hal ini akan bermanfaat bagi peneliti karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang objek penelitiannya dan peneliti juga dapat mengetahui permasalahan yang terjadi pada instansi tersebut. Dalam survei pendahuluan ini dilakukan penyebaran kuesioner terbuka sebagai alat untuk mengetahui keluhan pengunjung, dan tingkat kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan secara umum. Pada survei pendahuluan ini responden yang dijadikan sebagai objek penelitian berjumlah 30 orang responden yang merupakan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang.

## 2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan suatu metode dengan cara mempelajari teori dan pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini studi pustaka yang digunakan adalah yang berhubungan dengan masalah pengukuran kualitas jasa khususnya yang menggunakan metode *Service Quality*, dan *Quality Function Deployment*. Sumber pustaka diperoleh dari perpustakaan, perusahaan/instansi, dan internet.

## 3. Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan penelitian hal yang harus dilakukan adalah identifikasi masalah. Hal ini dilakukan untuk mendefinisikan masalah-masalah yang ada pada objek penelitian. Dalam penelitian ini, masalah yang diidentifikasi adalah mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang dan rekomendasi peningkatan kualitas Perpustakaan Umum Kota Malang.

## 4. Perumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah dengan seksama, tahap selanjutnya adalah merumuskan masalah sesuai dengan masalah yang teridentifikasi sebelumnya.

## 5. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditentukan berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal ini ditujukan untuk menentukan batasan-batasan yang perlu dalam pengolahan dan analisis hasil pengukuran selanjutnya.

## 6. Analisis *Service Quality*

Pada tahap analisis *Service Quality* ini terdapat beberapa tahapan yang dilakukan diantaranya :

### a. Perancangan Kuesioner *Servqual*

Metode *Servqual* digunakan untuk menentukan atribut dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibe*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* yang digunakan dalam pembuatan kuesioner, dan skala penilaian yang digunakan untuk menilai tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan Umum Kota Malang ditentukan menggunakan skala Likert.

### b. Penyebaran Kuesioner *Servqual* Pendahuluan

Penyebaran kuesioner *servqual* pendahuluan dilakukan kepada 30 responden awal.

c. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur. Sedangkan uji reliabilitas menyangkut konsistensi alat ukur. Dalam penelitian ini uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada hasil 30 kuesioner *servqual* pendahuluan untuk menentukan apakah kuesioner tersebut valid dan reliabel agar dapat menghasilkan jawaban yang dapat dipercaya. Jika ternyata hasilnya tidak *valid* dan reliabel maka perlu dilakukan perancangan ulang kuesioner *servqual* dengan mengeliminasi atribut yang tidak *valid* dan reliabel.

d. Penyebaran Kuesioner *Servqual*

Penyebaran 100 kuesioner *servqual* dapat dilakukan jika dari hasil 30 kuesioner awal sudah dinyatakan *valid* dan reliabel .

e. Perhitungan Gap 5

Perhitungan Gap 5 yaitu (persepsi – harapan). Hal ini dilakukan untuk mengetahui selisih tingkat persepsi dan tingkat harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang.

7. Integrasi *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* .

Dalam integrasi *Service Quality* dan *Quality Function Deployment* terdapat beberapa tahap yaitu:

a. Menyusun *WHATs* dari *Voice of Customer*

Penyusunan *WHATs* berasal dari *voice of customer* yang merupakan atribut kuesioner *servqual* yang memiliki nilai gap 5 negatif.

b. Menyusun *Planning Matrix*

Penyusunan *planning matrix* dapat membantu tim pengembangan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan.

c. Menentukan *Technical Response (HOWs)*

*HOWs* merupakan jawaban dari *WHATs* yang dihasilkan oleh pihak penyedia jasa sesuai dengan kondisi dan kemampuan dari pihak penyedia jasa tersebut.

d. Membuat korelasi antara *WHATs* dan *HOWs (Relationship)*

Tahap ini merupakan penilaian kekuatan korelasi antar tiap elemen dari respon teknis yang ada pada *The Hows* dengan setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan yang ada pada *The Whats*. Pengisian submatriks ini

sangat penting pada saat penentuan prioritas tindakan yang dilakukan oleh penyedia jasa.

e. Menentukan *Technical Correlation*

Tahap ini merupakan korelasi teknis yang berisi penilaian hubungan antar respon teknis.

f. Menentukan *Technical Matrix*

Tahap ini berisi target kinerja teknis yang ditetapkan oleh pihak penyedia jasa untuk mengarahkan semua aktivitas yang akan dilakukan selanjutnya.

8. Analisis Prioritas Rekomendasi Perbaikan

Pada tahap ini dilakukan analisis prioritas rekomendasi perbaikan yang didapatkan dari hasil pengolahan matrik *House of Quality*.

9. Analisa dan Pembahasan.

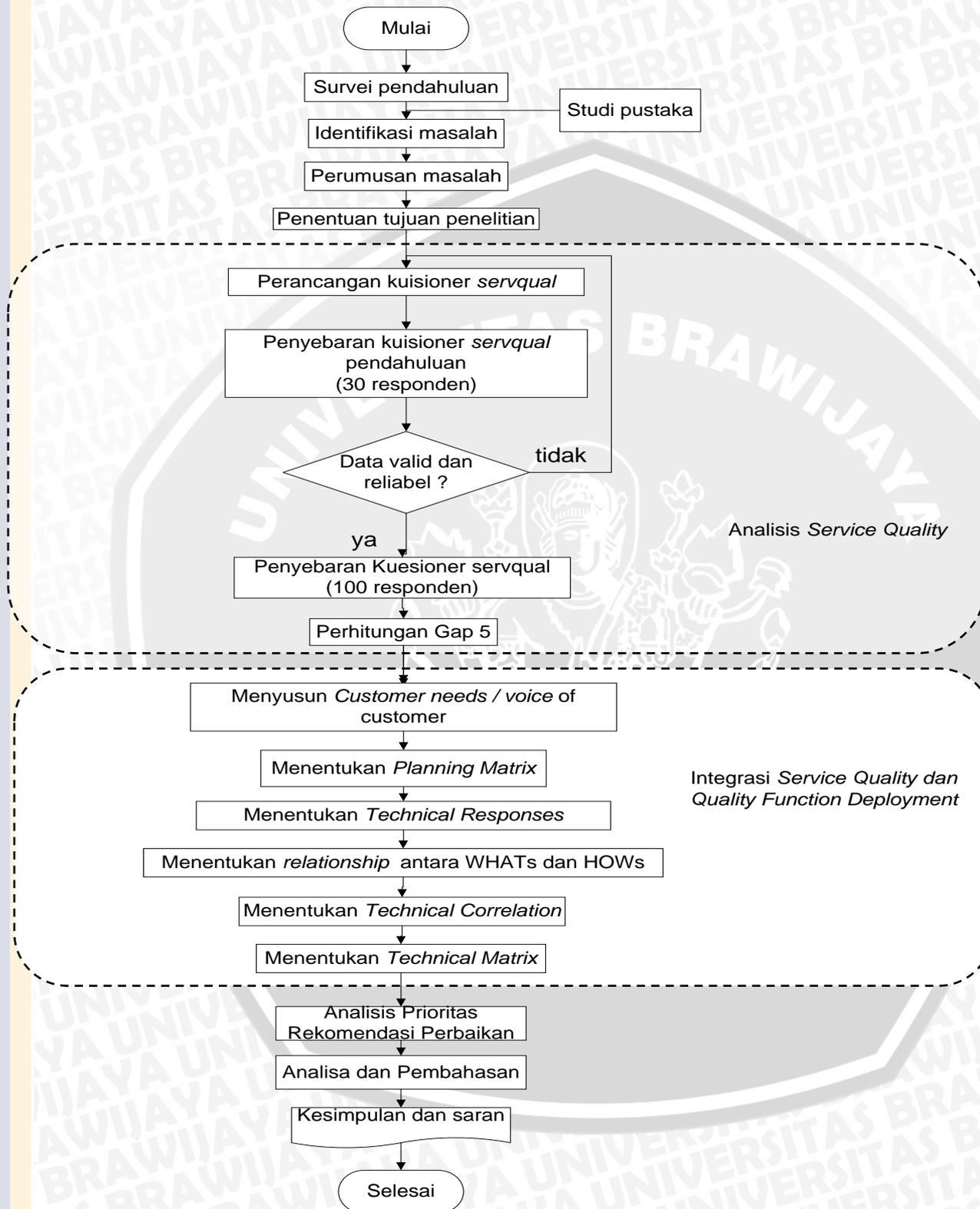
Pada tahap ini dilakukan analisa dan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

10. Kesimpulan dan Saran .

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian yang menjawab rumusan masalah penelitian yang terdapat pada bab 1 dan menyimpulkan hasil dari pengumpulan, pengolahan, dan analisa dari data sehingga nantinya diharapkan dapat memberikan prioritas rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang.

### 3.8 DIAGRAM ALIR PENELITIAN

Diagram alir dari kegiatan penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram alir penelitian.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum Perpustakaan Umum Kota Malang, penjelasan mengenai data-data yang dikumpulkan, pembahasan dan pengolahan data untuk menjawab rumusan dan tujuan masalah penelitian yang telah ditetapkan.

#### 4.1 PROFIL PERPUSTAKAAN UMUM KOTA MALANG

Perpustakaan Umum Kota Malang merupakan salah satu sarana umum bagi masyarakat di kota Malang yang memiliki kegemaran membaca ataupun bagi pelajar dan mahasiswa yang memerlukan informasi melalui media buku. Perpustakaan Umum Kota Malang yang merupakan bagian dari Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, didirikan pada tanggal 17 Agustus 1965 atas sumbangan dari OPS Rokok Kretek, dan akhirnya diresmikan pada 17 Agustus 1966 oleh Pemda Kota Madya Dati II Malang. Sejak saat itu, bangunan ini difungsikan sebagai Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Pada akhir 2003, gedung ini dibangun kembali dalam rangka memenuhi standar modern dan diresmikan pada 23 Desember 2004 oleh Walikota Malang Drs. Peni Suparto.

Perpustakaan ini memiliki jumlah koleksi sampai dengan bulan Maret 2014 sebanyak 143.300 eksemplar buku terdiri dari 91.992 judul buku. Jumlah koleksi tersebut terdiri dari buku cerita anak-anak, komik, novel, buku pelajaran sekolah, buku-buku pengetahuan umum, ensiklopedia, kamus, dll. Perpustakaan kota Malang menyediakan deretan meja-meja untuk membaca, dan juga tempat-tempat lesehan dengan karpet bagi pengunjung yang ingin membaca dengan santai. Dilengkapi fasilitas WiFi, pengunjung tak hanya dapat mengakses informasi dari buku-buku, namun mereka dapat langsung membandingkannya dengan informasi yang mereka dapatkan secara online. Terdapat pula ruang baca khusus anak-anak dengan koleksi buku bacaan khusus untuk anak-anak dan ruang baca umum yang memiliki pilihan buku ilmu pengetahuan umum lainnya.

Perpustakaan Umum Kota Malang yang memiliki motto: *“Pelayanan Sepenuh Hati; Membangun Indonesia Melalui Buku”* sampai dengan bulan Maret 2014 ini telah memiliki jumlah anggota sebanyak 61.339 orang.

## 4.2 VISI dan MISI PERPUSTAKAAN UMUM dan ARSIP KOTA MALANG

### Visi:

Menjadikan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah sebagai pusat pembelajaran masyarakat, pusat pengembangan informasi dan pusat arsip Kota Malang.

### Misi:

1. Mendorong masyarakat untuk belajar (*learning society*) menuju masyarakat madani yang sadar informasi;
2. Meningkatkan kualitas jasa perpustakaan dan informasi kearsipan baik untuk masyarakat maupun institusi;
3. Meningkatkan pembinaan, pengembangan, serta pendayagunaan berbagai jenis perpustakaan dan cara kearsipan;
4. Menyelamatkan, memelihara, dan mengamankan arsip sebagai sarana informasi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang *accountable*;
5. Menarik, memelihara, dan melestarikan karya cetak dan karya rekam hasil budaya bangsa, khususnya karya budaya daerah Kota Malang.

## 4.3 LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM dan ARSIP KOTA MALANG

Layanan di Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dibagi menjadi 2 jenis layanan yaitu:

### A. Layanan Dasar

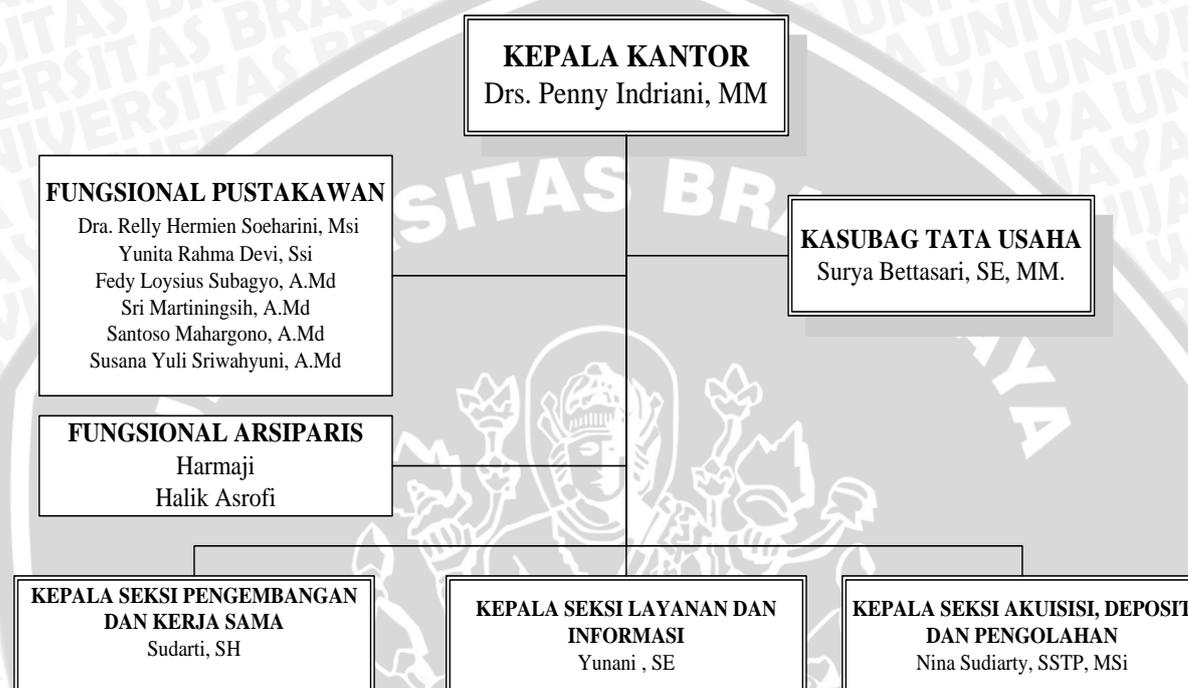
1. Layanan Keanggotaan
2. Layanan Sirkulasi Buku (Peminjaman, Pengembalian dan Perpanjangan)
3. Layanan fotocopy (halaman tertentu)
4. Layanan Baca di tempat
5. Layanan Penitipan Barang
6. Layanan Pemandu Kunjungan berkelompok (pemberitahuan sebelumnya)
7. Layanan Audio visual
8. Layanan Perpustakaan Keliling
9. Layanan Penelusuran Arsip Vital

### B. Layanan Tambahan

1. Layanan Mendongeng (story telling)
2. Layanan Hypnoterapy dan Atraksi Sulap
3. Layanan Pendampingan penelitian, PKL dan magang

4. Layanan Pemutaran Film
5. Layanan Pembinaan Perpustakaan Sekolah, Instansi dan TBM
6. Layanan Pelaksanaan Seminar, Workshop dan diskusi
7. Layanan Pelaksanaan Pameran Seni dan budaya

#### 4.4 STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN UMUM dan ARSIP KOTA MALANG



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang Periode 2013 – 2018

#### 4.5 PENYUSUNAN KUESIONER *SERVICE QUALITY*

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) macam kuesioner yang disebarakan yaitu kuesioner *servqual* pendahuluan dan kuesioner *servqual*. Atribut dalam kuesioner dibuat berdasarkan pada kebutuhan konsumen yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner pendahuluan dan data sekunder berupa buku kritik dan saran Perpustakaan Umum Kota Malang. Atribut-atribut kuesioner diklasifikasikan kedalam 5 (lima) dimensi *servqual* yaitu, *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empaty* yang telah disesuaikan dengan keadaan dan proses bisnis yang ada di Perpustakaan Umum Kota Malang.

##### 4.5.1 Kuesioner *Servqual* Pendahuluan

Kuesioner *servqual* pendahuluan merupakan kuesioner awal yang disebarakan kepada 30 orang responden untuk dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas pada setiap atributnya. Klasifikasi atribut pertanyaan kuesioner pendahuluan berdasarkan dimensi

*servqual* dapat dilihat pada tabel 4.1. Bentuk dari kuesioner *servqual* pendahuluan seperti yang dapat dilihat pada lampiran 2.

Tabel 4.1 Klasifikasi Atribut Pertanyaan Kuesioner Pendahuluan Berdasarkan Dimensi *Servqual*

No.	Kode atribut	Atribut
<b>Tangible (bukti fisik)</b>		
1	T1	Fasilitas ruang baca yang nyaman
2	T2	Sirkulasi udara di ruang baca yang baik (tidak pengap, tidak terlalu panas atau terlalu dingin)
3	T3	Pencahayaan di ruang baca yang cukup terang untuk kegiatan membaca
4	T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)
5	T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku
6	T6	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis
7	T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku
8	T8	Fasilitas stop kontak listrik tersedia di ruang baca
9	T9	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas
10	T10	Tersedianya fasilitas loker penitipan barang
11	T11	Fasilitas toilet yang bersih dan nyaman digunakan
12	T12	Fasilitas parkir tertata rapi dan luas
13	T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami
<b>Responsiveness (daya tanggap)</b>		
14	RES 1	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung
15	RES 2	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan dalam layanan perpustakaan
16	RES 3	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.
<b>Assurance (jaminan)</b>		
17	A1	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog

18	A2	Ruang baca yang aman dan tenang
19	A3	Fasilitas tempat parkir yang aman
20	A4	Loker penitipan yang aman
21	A5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan
<b>Empathy (empati)</b>		
22	E1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan
23	E2	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh
<b>Reliable (keandalan)</b>		
24	REL 1	Jam pelayanan yang tepat waktu
25	REL 2	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat
26	REL 3	Proses pendaftaran anggota baru perpustakaan yang mudah
27	REL 4	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung
28	REL 5	Proses sirkulasi buku yang mudah *(diisi apabila anda anggota perpustakaan)

#### 4.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur *valid* atau tidaknya suatu kuesioner yang diberikan kepada responden selama penelitian. Uji validitas ini menggunakan 30 responden awal yang merupakan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS 19 dengan teknik pengujian *Corrected Item-Total Correlation*.

##### 1. Menentukan hipotesis

$H_0$  : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (*Valid*)

$H_1$  : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (*Tidak Valid*)

2. Menentukan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan tingkat signifikansi 5% dan sampel yang diuji adalah 30. Maka nilai  $r_{\text{tabel}} = 0,361$

3. Menghitung nilai  $r_{\text{hitung}}$

Perhitungan menggunakan bantuan *software* SPSS 19 dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation*.

4. Membandingkan besar nilai  $r_{\text{tabel}}$  dan  $r_{\text{hitung}}$

Jika  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima

Jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak

5. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan bisa didapat dari Tabel 4.2 yang menunjukkan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dan  $r_{\text{hitung}}$  dari masing-masing atribut.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 19 yang hasilnya dapat dilihat di Tabel 4.2 pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Dengan tingkat signifikansi 5% jumlah sampel yang diuji adalah sebanyak 30, maka  $r_{\text{tabel}} = 0,361$  (dapat dilihat pada lampiran 11).

Tabel 4.2 Nilai Uji Validitas Atribut

NO.	Kode atribut	r-tabel	Persepsi	Ekspektasi	Kepentingan	Keterangan
			<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	
1	T1	0,361	0,535	0,377	0,610	Valid
2	T2	0,361	0,251	0,304	0,308	Tidak Valid
3	T3	0,361	0,085	0,211	0,216	Tidak Valid
4	T4	0,361	0,410	0,383	0,388	Valid
5	T5	0,361	0,688	0,488	0,496	Valid
6	T6	0,361	0,364	0,610	0,602	Valid
7	T7	0,361	0,546	0,726	0,731	Valid
8	T8	0,361	0,106	0,075	0,081	Tidak Valid

Tabel 4.2 Nilai Uji Validitas Atribut (Lanjutan)

NO.		r-tabel	Persepsi	Ekspektasi	Kepentingan	Keterangan
			<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	
9	T9	0,361	0,450	0,504	0,509	Valid
10	T10	0,361	0,282	0,137	0,147	Tidak Valid
11	T11	0,361	0,114	0,328	0,332	Tidak Valid
12	T12	0,361	0,196	0,190	0,204	Tidak Valid

13	T13	0,361	0,606	0,404	0,409	Valid
14	RES1	0,361	0,740	0,410	0,403	Valid
15	RES2	0,361	0,253	0,251	0,241	Tidak Valid
16	RES3	0,361	0,461	0,430	0,439	Valid
17	A1	0,361	0,435	0,569	0,556	Valid
18	A2	0,361	0,134	0,304	0,308	Tidak Valid
19	A3	0,361	0,399	0,545	0,550	Valid
20	A4	0,361	0,584	0,702	0,706	Valid
21	A5	0,361	0,626	0,712	0,720	Valid
22	E1	0,361	0,844	0,691	0,698	Valid
23	E2	0,361	0,689	0,463	0,460	Valid
24	REL1	0,361	0,197	0,333	0,323	Tidak Valid
25	REL2	0,361	0,499	0,739	0,726	Valid
26	REL3	0,361	0,335	0,247	0,235	Tidak Valid
27	REL4	0,361	0,607	0,569	0,556	Valid
28	REL5	0,361	0,571	0,641	0,642	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel 4.2, dapat dilihat bahwa atribut T1, T4, T5, T6, T7, T9, T13, RES1, RES3, A1, A3, A4, A5, E1, E2, REL2, REL4, dan REL5 memiliki nilai  $r_{hitung}$  lebih besar daripada  $r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut tersebut telah *valid*. Sedangkan atribut T2, T3, T8, T10, T11, T12, RES2, A2, REL1, dan REL3 memiliki nilai  $r_{hitung}$  kurang dari  $r_{tabel}$ , maka dapat disimpulkan bahwa atribut-atribut tersebut tidak *valid* dan atribut-atribut tersebut harus dieliminasi.

Berdasarkan atribut-atribut kuesioner yang telah *valid* pada kuesioner sebelumnya, maka dilakukan penyebaran kuesioner replikasi kepada 30 responden. Hasil dari kuesioner tersebut dilakukan kembali pengujian validitas terhadap atribut-atribut kuesioner dan hasilnya dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Nilai Uji Validitas Atribut Kuesioner Replikasi

No.	r-tabel	Persepsi	Ekspektasi	Kepentingan	Keterangan
		<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	

1	T7	0,361	0,379	0,567	0,378	Valid
2	T13	0,361	0,371	0,604	0,356	Valid
3	T5	0,361	0,438	0,450	0,439	Valid
4	T4	0,361	0,688	0,792	0,572	Valid
5	T1	0,361	0,607	0,591	0,671	Valid
6	T6	0,361	0,670	0,541	0,620	Valid
7	T9	0,361	0,476	0,502	0,673	Valid
8	RE S3	0,361	0,634	0,455	0,460	Valid
9	RE S1	0,361	0,779	0,861	0,629	Valid
10	A1	0,361	0,669	0,739	0,767	Valid
11	A3	0,361	0,439	0,524	0,662	Valid
12	A4	0,361	0,782	0,570	0,425	Valid
13	A5	0,361	0,508	0,606	0,785	Valid
14	E1	0,361	0,437	0,803	0,496	Valid
15	E2	0,361	0,461	0,520	0,463	Valid
16	RE L2	0,361	0,688	0,424	0,478	Valid
17	RE L4	0,361	0,647	0,444	0,692	Valid
18	RE L5	0,361	0,738	0,483	0,651	Valid

Berdasarkan tabel 4.3 hasil uji validitas kuesioner *servqual* pendahuluan menyatakan bahwa semua nilai  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , sehingga didapat semua atribut *valid*. Hal ini berarti atribut-atribut pada kuesioner telah mampu mengukur tingkat kepuasan (persepsi), tingkat harapan (ekspektasi) dan tingkat kepentingan yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

#### 4.5.1.2 Uji Reliabilitas

Setelah atribut-atribut kuesioner dinyatakan valid maka selanjutnya akan dilakukan pengujian keandalan atau reliabilitas kuesioner dengan menggunakan *software* SPSS 19. Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* yang berguna untuk mengetahui reliabilitas instrumen secara keseluruhan. Hasil dari uji reliabilitas kuesioner replikasi dapat dilihat pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Replikasi

r- tabel	Cronbach's Alpha		
	Persepsi	Ekspektasi	Kepentingan
0,361	0,907	0,908	0,903

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan *software* SPSS 19 yang ditunjukkan dalam Tabel 4.4 untuk tingkat persepsi pelanggan mendapat nilai *Cronbach's Alpha* 0,907, untuk tingkat ekspektasi pelanggan mendapat nilai *Cronbach's Alpha* 0,908 dan untuk tingkat kepentingan mendapat nilai *Cronbach's Alpha* 0,903 . Hasil tersebut kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel pada signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan jumlah data (n) = 30, maka di dapat r tabel sebesar 0,361. Oleh karena nilai r tingkat persepsi = 0,907 > r tabel = 0,361 , nilai r tingkat ekspektasi = 0,908 > r tabel = 0,361 dan nilai r tingkat kepentingan = 0,903 > r tabel = 0,361 maka dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut reliabel (Widiyanto,2012).

Dengan hasil uji validasi dan reliabilitas tersebut diatas telah membuktikan bahwa atribut-atribut kuesioner dapat memperlihatkan kemantapan atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan atribut-atribut tersebut. Berapa kalipun atribut-atribut kuesioner ditanyakan kepada responden yang berlainan hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk atribut tersebut.

#### 4.5.2 Kuesioner *Servqual*

Kuesioner *Servqual* merupakan kuesioner yang berisikan atribut-atribut yang telah dinyatakan *valid* dan *reliabel* berdasarkan kuesioner *servqual* pendahuluan. Kuesioner *servqual* disebarkan kepada 100 orang responden dan akan digunakan dalam analisis Gap.

##### 4.5.2.1 Data Responden

Kuesioner *servqual* disebarkan kepada 100 orang responden dengan rincian data sebagai berikut :



Gambar 4.2 Pie Chart Jenis Kelamin Responden.

Dalam penelitian ini responden dibagi menjadi 2 kelompok jenis kelamin dengan jumlah yang sama rata yaitu 50 orang responden laki-laki dan 50 orang

responden perempuan seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.2 untuk menyamaratakan proporsi jenis kelamin pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang .



Gambar 4.3 Pie Chart Kepemilikan Kartu Anggota.

Pada salah satu atribut yang terdapat pada kuesioner terdapat atribut yang hanya dapat dijawab oleh responden yang memiliki kartu anggota saja. Oleh karena itu responden di bagi menjadi 2 kelompok yaitu 50 orang responden yang memiliki kartu anggota dan 50 orang responden yang tidak memiliki kartu anggota.

#### 4.5.2.2 Klasifikasi Atribut Pertanyaan Kuesioner *Servqual*

Atribut pertanyaan pada kuesioner *servqual* merupakan atribut-atribut yang telah dinyatakan *valid* dan *reliable*, sehingga nantinya diharapkan hasil yang didapat dari penyebaran kuesioner *servqual* dapat mengukur tingkat kepuasan, tingkat harapan dan tingkat kepentingan secara akurat dan konsisten. Berikut ini klasifikasi atribut pertanyaan kuesioner *servqual* dapat dilihat pada tabel 4.5. Bentuk dari kuesioner *servqual* dapat dilihat pada lampiran 3.

Tabel 4.5 Klasifikasi Atribut Pertanyaan Kuesioner *Servqual*

Kode atribut	Atribut
<b><i>Tangible (bukti fisik)</i></b>	
T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku
T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami
T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku
T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)
T1	Fasilitas ruang baca yang nyaman
T6	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis
T9	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas
<b><i>Responsiveness (daya tanggap)</i></b>	
RES3	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.
RES1	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung

<b>Assurance (jaminan)</b>	
A1	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog
A3	Fasilitas tempat parkir yang aman
A4	Loker penitipan yang aman
A5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan
<b>Empathy (empati)</b>	
E1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan
E2	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh
<b>Reliable (keandalan)</b>	
REL2	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat
REL4	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung
REL5	Proses sirkulasi buku yang mudah *(diisi apabila anda anggota perpustakaan)

#### 4.6 ANALISIS GAP 5

Setelah kuesioner dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan hasil pengujian kuesioner *Servqual* Pendahuluan dengan 30 orang responden, maka selanjutnya adalah penyebaran kuesioner *Servqual* kepada 100 orang responden pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang. Dari hasil penyebaran kuesioner tersebut, kemudian dihitung nilai rata-rata setiap atribut pernyataan yang mewakili kelima dimensi *Service Quality* pada tingkat persepsi dan tingkat harapan pengunjung. Kemudian dicari selisih setiap atribut pertanyaannya. Hasil perhitungan selisih (Gap 5) antara tingkat persepsi dan harapan dapat dilihat pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Data Nilai Gap 5 Kuesioner Pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang

Kode atribut	Atribut Pernyataan	Nilai Persepsi	Nilai Harapan	Gap 5 (P - H)	Urutan
T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku	3,63	4,45	-0,82	8
T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami	3,57	4,19	-0,62	13
T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku	3,37	4,42	-1,05	5
T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)	3,49	4,34	-0,85	7

<b>T1</b>	Fasilitas ruang baca yang nyaman	4,15	4,57	-0,42	16
<b>T6</b>	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	2,45	4,21	-1,76	2
<b>T9</b>	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas	3,82	4,03	-0,21	18
<b>RES3</b>	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.	3,26	4,29	-1,03	6
<b>RES1</b>	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung	3,43	4,17	-0,74	10
<b>A1</b>	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog	3,29	4,41	-1,12	4
<b>A3</b>	Fasilitas tempat parkir yang aman	3,77	4,5	-0,73	11
<b>A4</b>	Loker penitipan yang aman	4,09	4,5	-0,41	17
<b>A5</b>	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan	3,73	4,32	-0,59	14
<b>E1</b>	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	3,92	4,46	-0,54	15
<b>E2</b>	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh	3,53	4,82	-1,29	3
<b>REL2</b>	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	2,28	4,43	-2,15	1
<b>REL4</b>	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung	3,61	4,34	-0,73	12
<b>REL5</b>	Proses sirkulasi buku yang mudah	3,82	4,58	-0,76	9

Dari hasil perhitungan selisih (Gap 5) antara persepsi dan harapan setiap atribut pernyataan didapatkan hasil seluruh Gap 5 bernilai negatif, hal tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang menurut 100 orang responden yang mewakili seluruh pengunjung belum memberikan pelayanan yang maksimal terbukti dengan tingkat harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan atau persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang sudah dirasakan selama ini. Dengan begitu 18 atribut pernyataan tersebut menjadi atribut pada *customer needs* (Whats).

Sedangkan rata-rata gap masing-masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 4.7, dimana hasil perhitungan didapatkan dengan cara menjumlahkan nilai gap pada masing-masing dimensi, kemudian dibagi dengan banyaknya jumlah atribut pada masing-masing dimensi.

Tabel 4.7 Nilai Rata-Rata Gap 5 Tiap Dimensi *Servqual*

No.	Dimensi	Nilai rata-rata
-----	---------	-----------------

1.	<i>Tangible</i>	-0,818
2.	<i>Responsiveness</i>	-0,885
3.	<i>Assurance</i>	-0,713
4.	<i>Empaty</i>	-0,915
5.	<i>Reliability</i>	-1,213
<b>Rata-rata gap keseluruhan</b>		<b>-0.908</b>

Berdasarkan nilai rata-rata gap masing-masing dimensi pada tabel 4.7, dimensi *reliability* memiliki nilai rata-rata gap yang paling besar yaitu -1,213, kemudian dimensi *empaty* sebesar -0,915, dimensi *responsiveness* sebesar -0,885, dimensi *tangible* sebesar -0,818, , dan dimensi *assurance* sebesar -0,713.

#### 4.7 ANALISIS QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Langkah selanjutnya setelah melakukan analisis Gap 5 dengan menggunakan metode *Service Quality*, adalah melakukan analisis *Quality Function Deployment* (QFD). Dalam penelitian ini hanya dilakukan tahap pertama dalam QFD yaitu tahap perencanaan jasa (*House Of Quality*). Pada pembuatan *House Of Quality* terdapat beberapa tahap yaitu :

1. Membuat *Voice of Customer* (*Whats*)
2. Membuat matriks perencanaan
3. Membuat respon teknis (*Hows*)
4. Analisis *Relationship Whats* dan *Hows*
5. Korelasi respon teknis
6. *Technical Matrix*

##### 4.7.1 Analisis *Voice of Customer* ( Matrik WHATs)

Pada analisis Gap 5 sebelumnya telah diketahui atribut-atribut yang memiliki nilai Gap 5 negatif yang menjadi prioritas berdasarkan urutan mulai dari yang terbesar hingga yang terkecil dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang. Data *Voice of Customer* dengan urutan sesuai rangking selisih gap dapat dilihat pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Data *Voice of Customer*

Kode atribut	Atribut Pernyataan	Rank
REL2	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	1

T6	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	2
E2	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh	3
A1	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog	4
T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku	5
RES3	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.	6
T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)	7
T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku	8
REL5	Proses sirkulasi buku yang mudah	9
RES1	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung	10
A3	Fasilitas tempat parkir yang aman	11
REL4	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung	12
T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami	13
A5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan	14
E1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	15
T1	Fasilitas ruang baca yang nyaman	16
A4	Loker penitipan yang aman	17
T9	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas	18

#### 4.7.2 Analisis Matriks Perencanaan

Tahap kedua dalam perancangan *House Of Quality* adalah matriks perencanaan. Terdapat 6 (enam) bagian dalam matriks perencanaan yaitu :

##### 1. *Importance to Customer* (IoC)

Nilai *Importance to Customer* didapatkan dari rata-rata tingkat kepentingan di setiap atribut *voice of customer*. Nilai rata-rata tingkat kepentingan berasal dari hasil penyebaran kuesioner yang dapat dilihat pada lampiran 9. Nilai IoC dapat dilihat pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Nilai *Importance to Customer* (IoC)

Kode atribut	Atribut Pernyataan	Nilai IoC
REL2	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	4.44

T6	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	4.19
E2	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh	4.31
A1	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog	4.4
T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku	4.4
RES3	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.	4.29

Tabel 4.9 Nilai *Importance to Customer* (IoC) (Lanjutan)

Kode atribut	Atribut Pernyataan	Nilai IoC
T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)	4.34
T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku	4.45
REL5	Proses sirkulasi buku yang mudah	4.6
RES1	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung	4.19
A3	Fasilitas tempat parkir yang aman	4.5
REL4	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung	4.33
T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami	4.18
A5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan	4.35
E1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	4.44
T1	Fasilitas ruang baca yang nyaman	4.56
A4	Loker penitipan yang aman	4.49
T9	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas	4

## 2. *Customer Satisfaction Performance*

Adalah nilai dari kepuasan atau persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang. Tingkat kepuasan pengunjung didapatkan dari rata-rata nilai persepsi yang berasal dari hasil penyebaran kuesioner yang dapat dilihat pada lampiran 7. Nilai *Customer Satisfaction Performance* dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Nilai *Customer Satisfaction Performance*

Kode atribut	Atribut Pernyataan	Customer
--------------	--------------------	----------

		<i>Satisfaction Performance</i>
REL2	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	2,28
T6	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	2,45
E2	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh	3,53
A1	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog	3,29
T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku	3,37
RES3	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.	3,26
T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)	3,49
T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku	3,63
REL5	Proses sirkulasi buku yang mudah	3,82
RES1	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung	3,43
A3	Fasilitas tempat parkir yang aman	3,77
REL4	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung	3,61
T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami	3,57

Tabel 4.10 Nilai *Customer Satisfaction Performance* (Lanjutan)

Kode atribut	Atribut Pernyataan	<i>Customer Satisfaction Performance</i>
A5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan	3,73
E1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	3,92
T1	Fasilitas ruang baca yang nyaman	4,15
A4	Loker penitipan yang aman	4,09
T9	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas	3,82

### 3. *Goal*

Merupakan tingkat perbaikan yang hendak dilakukan oleh pihak Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai penyedia jasa berdasarkan kebutuhan pengunjung.

Berikut skala dari nilai goal dapat dilihat pada Tabel 4.11. Nilai *Goal* untuk masing-masing atribut dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.11 Kriteria Nilai *Goal*

Kriteria <i>Goal</i>	Nilai <i>Goal</i>
Sangat bisa dipenuhi perusahaan	5
Bisa dipenuhi perusahaan	4
Bisa atau tidak dipenuhi perusahaan	3
Tidak bisa dipenuhi perusahaan	2
Sangat tidak bisa dipenuhi perusahaan	1

Sumber: Besterfield, Dale H., (2003)

Tabel 4.12 Nilai *Goal*

Kode atribut	Atribut Pernyataan	<i>Goal</i>
REL2	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	4
T6	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	5
E2	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh	5
A1	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog	4
T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku	4
RES3	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.	4
T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)	4
T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku	5
REL5	Proses sirkulasi buku yang mudah	3
RES1	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung	5
A3	Fasilitas tempat parkir yang aman	4
REL4	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung	4
T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami	5
A5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan	4
E1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	5
T1	Fasilitas ruang baca yang nyaman	3
A4	Loker penitipan yang aman	3
T9	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas	5

4. *Improvement Ratio* (IR)

Merupakan ukuran dari usaha yang diperlukan untuk mengubah tingkat kepuasan pengunjung saat ini terhadap atribut-atribut kebutuhan pengunjung untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *Improvement ratio* merupakan rasio perbaikan untuk tiap atribut. Nilai *Improvement Ratio* dapat dihitung dengan membagi nilai *goal* (Tabel 4.12) setiap atribut dengan nilai *customer Satisfaction Performance* (Tabel 4.10). Berikut ini contoh perhitungan untuk *improvement ratio* atribut no. 1 adalah sebagai berikut:

Nilai *Improvement Ratio* dapat dilihat pada Tabel 4.13. Contoh perhitungan *Improvement Ratio* pada atribut REL2 adalah sebagai berikut :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Customer Satisfaction Performance}} = \frac{4}{2,28} = 1.754386$$

Tabel 4.13 Nilai *Improvement Ratio*

Kode atribut	Atribut Pernyataan	Nilai IR
REL2	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	1.754386
T6	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	2.040816
E2	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh	1.416431
A1	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog	1.215805
T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku	1.186944
RES3	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.	1.226994
T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)	1.146132
T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku	1.37741
REL5	Proses sirkulasi buku yang mudah	0.78534
RES1	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung	1.457726
A3	Fasilitas tempat parkir yang aman	1.061008
REL4	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung	1.108033
T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami	0.840336
A5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan	1.072386

E1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	1.27551
T1	Fasilitas ruang baca yang nyaman	0.722892
A4	Loker penitipan yang aman	0.733496
T9	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas	1.308901

Berdasarkan hasil perhitungan *Improvement Ratio* pada tabel 4.13, semakin besar nilainya menandakan atribut tersebut merupakan atribut yang perlu untuk diutamakan perbaikannya. Dari tabel 4.13 dapat diketahui bahwa atribut yang memperoleh nilai terbesar adalah atribut T6, Rel2 dan Res1. Artinya atribut tersebut perlu diperhatikan untuk mendapatkan perbaikan dari pihak perpustakaan.

#### 5. *Raw Weight*

*Raw Weight* merupakan suatu nilai yang menggambarkan tingkat kepentingan secara keseluruhan setiap kebutuhan pelanggan yang berdasarkan *Importance to Customer* (tabel 4.9) dan *Improvement Ratio* (tabel 4.13) yang ditunjukkan pada tabel 4.14. Contoh perhitungan untuk *Raw Weight* atribut REL2 adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Raw Weight} &= (\text{Importance to Customer}) \times (\text{Improvement Ratio}) \\ &= 4,44 \times 1.754386 = 7.789474 \end{aligned}$$

Tabel 4.14 Nilai *Raw Weight*

Kode atribut	Atribut Pernyataan	Nilai <i>Raw Weight</i>
REL2	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	7.789474
T6	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	8.551019
E2	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh	6.104818
A1	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog	5.349542
T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku	5.222554
RES3	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.	5.263804
T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid)	4.974213

	dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)	
T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku	6.129475
REL5	Proses sirkulasi buku yang mudah	3.612564
RES1	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung	6.107872
A3	Fasilitas tempat parkir yang aman	4.774536
REL4	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung	4.797783
T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami	3.512604
A5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan	4.664879
E1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	5.663264
T1	Fasilitas ruang baca yang nyaman	3.296388
A4	Loker penitipan yang aman	3.293397
T9	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas	5.235604
<b>Total</b>		<b>94.3437891</b>

#### 6. *Normalized Raw Weight*

*Normalized Raw Weight* merupakan *raw weight* (tabel 4.14) yang dinyatakan dalam persen atau pecahan antara 0 sampai 1 atau 100%. Semakin besar nilai *Normalized Raw Weight* maka semakin besar pula tingkat pengaruh dari atribut tersebut bagi perpustakaan. Nilai *Normalized Raw Weight* dapat dilihat pada tabel 4.15. Contoh perhitungan *Normalized Raw Weight* pada atribut REL 2 adalah sebagai berikut :

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{raw weight}}{\sum \text{raw weight}} = \frac{7.78947384}{94.3437891} = 0.082565$$

Tabel 4.15 Nilai *Normalized Raw Weight*

Kode atribut	Atribut Pernyataan	Nilai <i>normalized Raw Weight</i>
REL2	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	0.082565
T6	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	0.090637
E2	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh	0.064708

A1	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog	0.056703
T5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku	0.055357
RES3	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.	0.055794
T4	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)	0.052724
T7	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku	0.06497
REL5	Proses sirkulasi buku yang mudah	0.038291
RES1	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung	0.064741
A3	Fasilitas tempat parkir yang aman	0.050608
REL4	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung	0.050854
T13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami	0.037232
A5	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan	0.049446
E1	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	0.060028
T1	Fasilitas ruang baca yang nyaman	0.03494
A4	Loker penitipan yang aman	0.034908
T9	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas	0.055495

Setelah diketahui nilai *Importance to Customer*, *Customer Satisfaction Performance*, *Goal*, *Improvement Ratio*, *Raw Weight* dan *Normalized Raw Weight* dari masing-masing atribut, nilai-nilai tersebut digabungkan sehingga menjadi submatrik perencanaan *house of quality* yang dapat dilihat pada tabel 4.16

Tabel 4.16 Matrik Perencanaan *House of Quality* Perpustakaan Umum Kota Malang

No	Voice of Customer	Importance to Customer	Customer Satisfaction	Goal	Improvement Ratio	Raw Weight	Normalized Raw Weight	Cummulative Normalized Raw Weight
1.	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	4.44	2,28	4	1.754386	7.789474	0.082565	0.082565
2.	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	4.19	2,45	5	2.040816	8.551019	0.090637	0.173202
3.	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh	4.31	3,53	5	1.416431	6.104818	0.064708	0.23791
4.	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog	4.4	3,29	4	1.215805	5.349542	0.056703	0.294613
5.	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku	4.4	3,37	4	1.186944	5.222554	0.055357	0.34997
6.	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.	4.29	3,26	4	1.226994	5.263804	0.055794	0.405764
7.	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)	4.34	3,49	4	1.146132	4.974213	0.052724	0.458488
8.	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku	4.45	3,63	5	1.37741	6.129475	0.06497	0.523458
9.	Proses sirkulasi buku yang mudah	4.6	3,82	3	0.78534	3.612564	0.038291	0.561749
10.	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung	4.19	3,43	5	1.457726	6.107872	0.064741	0.62649
11.	Fasilitas tempat parkir yang aman	4.5	3,77	4	1.061008	4.774536	0.050608	0.677098
12.	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung	4.33	3,61	4	1.108033	4.797783	0.050854	0.727952
13.	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami	4.18	3,57	3	0.840336	3.512604	0.037232	0.765184

14.	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan	4.35	3,73	4	1.072386	4.664879	0.049446	0.81463
15.	Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan	4.44	3,92	5	1.27551	5.663264	0.060028	0.874658
16.	Fasilitas ruang baca yang nyaman	4.56	4,15	3	0.722892	3.296388	0.03494	0.909597
17.	Loker penitipan yang aman	4.49	4,09	3	0.733496	3.293397	0.034908	0.944505
18.	Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas	4	3,82	5	1.308901	5.235604	0.055495	1

#### 4.7.3 Penentuan *Technical Responses* ( Matrik *HOWs*)

*Technical Responses* merupakan jawaban dari *voice of customer* yang dibuat oleh pihak Perpustakaan Umum Kota Malang untuk merealisasikan kebutuhan pengunjung. Setelah melakukan wawancara dan *brainstroming* dengan pihak terkait terdapat beberapa respon teknis yang dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Data *Technical Responses*

No.	<i>Technical Responses</i>
1.	Kecepatan internet
2.	Jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog
3.	Tingkat sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan
4.	Tingkat kemudahan mencari buku
5.	Jumlah petugas yang memiliki keahlian
6.	Tingkat kelayakan kondisi fisik buku
7.	Tingkat kemudahan proses sirkulasi buku
8.	Tingkat keamanan fasilitas perpustakaan
9.	Tingkat keakuratan pelayanan petugas
10.	Tingkat kemudahan menggunakan komputer katalog
11.	Tingkat pengetahuan petugas tentang perpustakaan
12.	Tingkat keramahan dan kesopanan petugas
13.	Tingkat penampilan petugas
14.	Tingkat kenyamanan ruang baca

Keterangan Tabel 4.17 :

1. Kecepatan internet.

Kecepatan internet yang disediakan saat ini perlu di tingkatkan agar dapat lebih lancar dan cepat saat digunakan oleh pengunjung perpustakaan.

2. Jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog.

Fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog harus tersedia dan dapat berfungsi normal untuk memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan.

3. Tingkat sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan.

Sikap tanggap petugas perpustakaan perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan yang merasa sikap tersebut masih kurang baik.

4. Tingkat kemudahan mencari buku.

Perlu dilakukan upaya-upaya untuk dapat mempermudah pengunjung perpustakaan mendapatkan buku yang dicari.

5. Jumlah petugas yang memiliki keahlian

Diperlukan beberapa petugas yang akan diberikan pelatihan agar memiliki keahlian khusus yang berguna dalam pelayanan perpustakaan.

6. Tingkat kelayakan kondisi fisik buku

Tingkat kelayakan kondisi fisik buku perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pengunjung dan mencegah koleksi buku semakin rusak.

7. Tingkat kemudahan proses sirkulasi buku.

Perlu dilakukan upaya agar anggota perpustakaan lebih mudah dalam proses sirkulasi buku.

8. Tingkat keamanan fasilitas perpustakaan.

Agar pengunjung perpustakaan merasa lebih aman saat memarkirkan kendaraan, dan menitipkan barang di loker maka diperlukan upaya untuk meningkatkan keamanan di fasilitas-fasilitas perpustakaan tersebut.

9. Tingkat keakuratan pelayanan petugas

Pengunjung perpustakaan masih merasa tingkat keakuratan pelayanan petugas masih kurang. Misalnya saat pengunjung mendaftar menjadi anggota, masih terdapat beberapa kesalahan penulisan nama, alamat dan sebagainya. Untuk itu tingkat keakuratan petugas perlu ditingkatkan.

10. Tingkat kemudahan menggunakan komputer katalog.

Bagi pengunjung yang baru pertama kali datang ke Perpustakaan Umum Kota Malang dan pengunjung yang tidak terbiasa menggunakan komputer beberapa diantaranya masih merasa kesulitan dan bingung dalam menggunakan komputer katalog untuk mencari buku. Oleh karena itu perlu dilakukan upaya untuk mempermudah pengunjung dalam menggunakan komputer katalog.

11. Tingkat pengetahuan petugas tentang perpustakaan

Saat pengunjung menanyakan informasi kepada petugas yang ditemuinya, tidak selalu pengunjung mendapatkan jawaban yang memuaskan karena petugas tidak tahu. Oleh karena itu pengetahuan petugas tentang perpustakaan perlu ditingkatkan.

12. Tingkat keramahan dan kesopanan petugas

Masih banyaknya pengunjung yang merasa petugas kurang ramah dan sopan saat melayani, maka dari itu sikap ramah dan sopan petugas perlu ditingkatkan.

13. Tingkat penampilan petugas

Penampilan petugas sangatlah penting untuk menunjukkan sikap profesional dan agar dapat dipercaya oleh pengunjung perpustakaan.

14. Tingkat kenyamanan ruang baca.

Tingkat kenyamanan ruang baca adalah salah satu hal yang penting untuk menjaga kepuasan pengunjung perpustakaan.

#### 4.7.4 Analisis *Relationships* WHATs dan HOWs

Analisis *relationship* WHATs dan HOWs adalah penilaian kekuatan korelasi antar tiap elemen dari *voice of customer* yang ada pada matrik WHATs dengan *Technical Responses* yang ada pada matrik HOWs. Pengisian submatriks ini sangat penting pada saat penentuan prioritas tindakan yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang. *Relationship* WHATs dan HOWs dapat dilihat pada Gambar 4.4 Keterangan simbol *Relationship* WHATs dan HOWs dapat dilihat pada Tabel 4.18

Tabel 4.18 Simbol *Relationship* pada WHATs dan HOWs

<i>Relationship Symbol</i>		<i>Values</i>
<i>Strong</i>	●	9
<i>Moderate</i>	○	3
<i>Weak</i>	▽	1
<i>None</i>		0

Sumber : Munawir, Murni, Putri (2007)

Berikut ini adalah penjelasan *Relationship* WHATs dan HOWs pada gambar 4.4

1. *Relationship* (1-1) (1-2) (1-5)

Untuk dapat memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan pada koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat, maka yang dibutuhkan adalah

meningkatkan kecepatan jaringan internet yang telah tersedia saat ini. Ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog membutuhkan koneksi internet yang lancar dan cepat. Secara tidak langsung dengan adanya petugas yang memiliki keahlian untuk menangani masalah pada jaringan internet akan dapat menjamin tersedianya koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat.

2. *Relationship* (2-1) (2-2) (2-5)

Kebutuhan pengunjung pada tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis memiliki hubungan yang kuat dengan meningkatkan kecepatan internet dan jumlah tersedianya fasilitas komputer internet gratis. Hal tersebut dikarenakan dengan meningkatkan kecepatan internet maka pengunjung dapat menggunakan komputer internet gratis dengan lancar sehingga akan meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas komputer internet gratis yang telah disediakan oleh perpustakaan. Selain itu jumlah ketersediaan fasilitas komputer juga sangat penting, dimana dengan jumlah komputer yang tersedia mencukupi kebutuhan pengunjung maka pengunjung tidak perlu antri terlalu lama untuk mendapatkan manfaat dari fasilitas komputer internet gratis.

3. *Relationship* (3-3) (3-12)

Untuk dapat mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh diperlukan sikap tanggap dari petugas perpustakaan. Selain sikap tanggap diperlukan pula sikap ramah dan sopan dalam menanggapi keluhan dari pengunjung.

4. *Relationship* (4-4) (4-10)

Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog berhubungan kuat dengan tingkat kemudahan mencari buku. Semakin mudah untuk dicari maka kepastian untuk mendapatkan buku yang dicari semakin tinggi. Kemudahan penggunaan komputer katalog juga berpengaruh terhadap kepastian untuk menemukan buku yang dicari.

5. *Relationship* (5-4)

Denah lokasi buku dibutuhkan pengunjung untuk mempermudah menemukan buku yang akan dicari.

6. *Relationship* (6-3) (6-5)

Agar petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak maka sikap tanggap petugas perlu untuk ditingkatkan. Sehubungan pula dengan hal itu perlu diberikan pelatihan keahlian khusus untuk dapat memperbaiki fasilitas yang rusak.

7. *Relationship* (7-6)

Kondisi fisik buku yang layak untuk dibaca berhubungan kuat dengan upaya-upaya untuk meningkatkan kelayakan kondisi fisik buku agar tidak terjadi kerusakan yang lebih parah.

8. *Relationship* (8-2) (8-5) (8-10)

Ketersediaan komputer katalog berhubungan kuat dengan jumlah ketersediaan komputer katalog. Dengan jumlah ketersediaan komputer katalog yang memadai maka diharapkan tidak terjadi antrian panjang untuk menggunakan komputer katalog. Selain itu fasilitas komputer katalog juga harus tersedia dengan cara penggunaan yang mudah untuk digunakan. Secara tidak langsung dengan adanya petugas yang memiliki keahlian di bidang komputer diharapkan dapat mengatasi masalah yang mungkin terjadi pada fasilitas komputer katalog.

9. *Relationship* (9-7)

Diperlukan upaya untuk dapat meningkatkan kemudahan proses sirkulasi buku.

10. *Relationship* (10-3) (10-14)

Sikap tanggap petugas perlu untuk ditingkatkan agar dapat menanggapi keluhan dan harapan pengunjung dengan baik.

11. *Relationship* (11-8)

Upaya untuk meningkatkan keamanan fasilitas perpustakaan salah satunya yaitu fasilitas parkir.

12. *Relationship* (12- 9)

Untuk dapat meningkatkan keakuratan pelayanan dan memuaskan pengunjung maka perlu dilakukan peningkatan keakuratan pelayanan oleh petugas.

13. *Relationship* (13-10)

Untuk dapat menjawab kebutuhan konsumen akan tampilan pada komputer katalog yang menarik, mudah digunakan dan dipahami maka diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan dalam menggunakan komputer katalog..

14. *Relationship* (14-11)

Agar petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan, maka diperlukan upaya untuk meningkatkan pengetahuan petugas perpustakaan.

15. *Relationship* (15-12)

Sikap ramah dan sopan petugas perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pengunjung perpustakaan.

16. *Relationship* (16-14)

Kenyamanan ruang baca perlu untuk ditingkatkan agar pengunjung merasa betah berada di perpustakaan.

17. *Relationship* (17-8)

Tingkat keamanan fasilitas perpustakaan perlu ditingkatkan, termasuk untuk fasilitas loker penitipan barang.

18. *Relationship* (18-13)

Agar petugas dapat berpenampilan baik maka perlu dilakukan upaya untuk dapat meningkatkan penampilan petugas agar lebih baik dari sebelumnya.



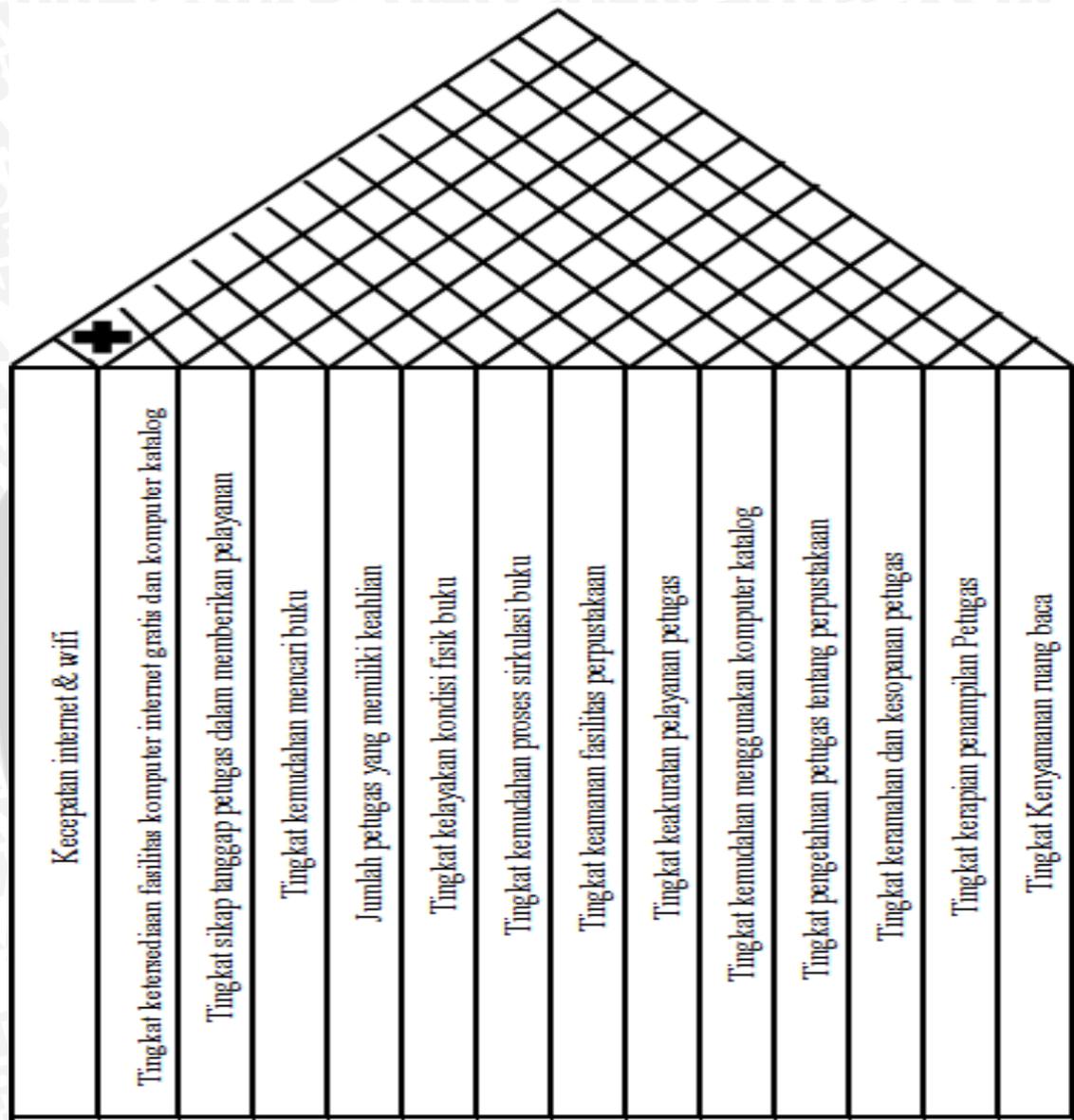
HOWs WHATs															
		Kecapatan internet & wifi	Jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog	Tingkat sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan	Tingkat kemudahan mencari buku	Jumlah petugas yang memiliki keahlian	Tingkat kelayakan kondisi fisik buku	Tingkat kemudahan proses sirkulasi buku	Tingkat keamanan fasilitas perpustakaan	Tingkat keakuratan pelayanan petugas	Tingkat kemudahan menggunakan komputer katalog	Tingkat pengetahuan petugas tentang perpustakaan	Tingkat keramahan dan kesopanan petugas	Tingkat kerapian penampilan Petugas	Tingkat Kenyamanan ruang baca
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4
1	Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat	●	●			○									
2	Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis	●	●			○									
3	Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh			●									●		
4	Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog				●							●			
5	Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku				●										
6	Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan.			●		●									
7	Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang)							●							
8	Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku		●			○						●			
9	Proses sirkulasi buku yang mudah							●							
10	Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung			●											
11	Fasilitas tempat parkir yang aman								●						
12	Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung										●				
13	Tampilan pada komputer katalog untuk mencari										●				





#### 4.7.5 Korelasi Respon Teknis

Korelasi respon teknis berfungsi untuk mengetahui sejauh mana hubungan antar respon teknis, apakah berkorelasi positif ataupun negatif. Matrik korelasi respon teknis ditunjukkan pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Korelasi Antar Respon Teknis.

Berikut ini adalah penjelasan korelasi antar respon teknis berdasarkan gambar 4.5.

1. *Relationship* (1-2)

Tersedianya komputer untuk internet gratis dan komputer katalog memiliki korelasi positif dengan kecepatan internet, karena komputer untuk internet gratis dan komputer katalog membutuhkan jaringan internet. Dengan kecepatan internet

yang meningkat dapat memperlancar layanan komputer internet gratis dan komputer katalog.

#### 4.7.6 Technical Matrix

Pada tahap *Technical Matrix* terdiri dari 4 bagian yaitu :

- a. *Contribution*, fungsi dari sub matriks ini untuk mengetahui seberapa besar peranan dari setiap respon teknis. Nilai *Contribution* didapatkan dari total nilai *relationship* masing-masing respon teknis dikalikan dengan *Raw Weight*.
- b. *Normalized Contribution*, merupakan nilai persentase *Contribution*.
- c. *Priorities*, merupakan urutan berdasarkan nilai *Normalized Contribution* yang terbesar hingga yang terkecil untuk menunjukkan prioritas respon teknis.
- d. *Target*, Setiap respon teknis memiliki target. Berikut ini penjelasan target untuk setiap respon teknis :
  1. Kecepatan internet  
Perubahan kecepatan internet yang ditargetkan oleh pihak Perpustakaan Umum Kota Malang adalah sebesar 9 Mbps.
  2. Jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog  
Target dari jumlah ketersediaan fasilitas komputer adalah 100% perangkat komputer yang disediakan dapat berfungsi secara normal, yaitu 4 buah perangkat komputer internet gratis dan 4 buah perangkat komputer katalog.
  3. Tingkat sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan  
Target peningkatan sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan sebanyak 50% lebih baik dari pelayanan sebelumnya.
  4. Tingkat kemudahan mencari buku  
Tingkat kemudahan pengunjung untuk mencari buku ditargetkan meningkat 90% lebih mudah.
  5. Jumlah petugas yang memiliki keahlian  
Dari total keseluruhan jumlah pegawai yang berhubungan langsung dengan pelayanan pada pengunjung, yaitu sebanyak 13 orang, ditargetkan sebanyak 3 orang petugas laki-laki mengalami peningkatan keahlian yang berguna dalam pelayanan perpustakaan.
  6. Tingkat kelayakan kondisi fisik buku  
Untuk seluruh koleksi buku perpustakaan ditargetkan 85% dalam kondisi fisik buku layak untuk dibaca.
  7. Tingkat kemudahan proses sirkulasi buku

Kemudahan proses sirkulasi buku ditargetkan mengalami peningkatan sebesar 25% lebih mudah dibandingkan proses yang sebelumnya.

8. Tingkat keamanan fasilitas perpustakaan

Tingkat keamanan fasilitas perpustakaan ditargetkan meningkat sebesar 50% lebih baik.

9. Tingkat keakuratan pelayanan petugas

Tingkat keakuratan pelayanan petugas diharapkan dapat meningkat sebesar 90% lebih akurat dibandingkan dengan sebelumnya.

10. Tingkat kemudahan menggunakan komputer katalog

Pihak perpustakaan mentargetkan sebesar 60% pengunjung akan lebih mudah dalam menggunakan komputer katalog.

11. Tingkat pengetahuan petugas tentang perpustakaan

Ditargetkan untuk 13 orang petugas perpustakaan dapat meningkatkan pengetahuan tentang perpustakaan sebanyak 75% lebih baik dari sebelumnya.

12. Tingkat keramahan dan kesopanan petugas

Perpustakaan mentargetkan kepada 13 orang petugas perpustakaan untuk 90% bersikap lebih ramah dan sopan saat melayani pengunjung.

13. Tingkat kerapian penampilan petugas

Tingkat kerapian penampilan petugas ditargetkan dapat meningkat sebesar 95% lebih baik dari sebelumnya.

14. Tingkat kenyamanan ruang baca

Pihak Perpustakaan Umum Kota Malang mentargetkan tingkat kenyamanan ruang baca 50% lebih nyaman dibandingkan dengan sebelumnya.

Berikut ini adalah hasil perhitungan nilai *Contribution*, *Normalized*

*Contribution*, *Priorities* dan target yang ditampilkan dalam Gambar 4. 6

<i>Contributions</i>	147	202	157	95.1	115	44.8	32.5	72.6	43.2	135	87	106	47.1	29.7	1314	
<i>Normalized contributions (%)</i>	11%	15%	12%	7%	9%	3%	2%	6%	3%	10%	7%	8%	4%	2%	100%	
<i>Target</i>	9 Mbps	100% perangkat komputer berfungsi normal	50% lebih tanggap	90% lebih mudah	3 orang memiliki keahlian khusus	85% koleksi buku layak baca	25% proses sirkulasi lebih mudah	50% tingkat keamanan lebih baik	90% lebih akurat	60% pengunjung merasa lebih mudah	75% pengetahuan meningkat	90% petugas bersikap lebih ramah & sopan	95% tingkat kerapian petugas meningkat	75% pengunjung lebih nyaman		
<i>Priorities</i>	3	1	2	7	5	11	13	9	12	4	8	6	10	14		

Gambar 4.6 Hasil Perhitungan Nilai *Contribution*, *Normalized Contribution* dan *Priorities*

#### 4.7.7 Analisis Prioritas Rekomendasi Perbaikan

Salah satu tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan prioritas rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pihak Perpustakaan Umum Kota Malang. Berdasarkan hasil pengolahan *HOQ* didapatkan 14 rekomendasi perbaikan dimana terdapat 1 rekomendasi perbaikan yang memiliki nilai persentase *contribution* tertinggi akan dijadikan sebagai rekomendasi prioritas. Berikut ini adalah rekomendasi untuk masing-masing respon teknis sesuai dengan target yang telah ditentukan sebelumnya:

1. Kecepatan internet

Untuk dapat mencapai target perubahan kecepatan internet yang diinginkan tercapai maka hal yang harus dilakukan adalah mengganti paket internet wifi sebelumnya yang hanya memiliki kecepatan sebesar 1 Mbps dengan yang memiliki kecepatan 3 Mbps. Selain itu, direkomendasikan juga bagi Perpustakaan Umum Kota Malang untuk menyederhanakan jumlah router pemancar sinyal wifi dengan hanya menggunakan 3 buah router. 3 buah router tersebut nantinya harus diberi nama *server* yang jelas dan tidak membingungkan pengunjung, misalnya WifiPuskotmlg1, WifiPuskotmlg2 dan WifiPuskotmlg3. Nantinya pengunjung yang ingin menggunakan wifi tidak perlu untuk memasukkan password dan bersifat free bagi seluruh pengunjung. Hal tersebut diharapkan dapat memudahkan pengunjung dimana saat ini terdapat 6 buah router pemancar sinyal wifi berkecepatan masing-masing 1 Mbps dengan nama yang berbeda-beda dan beberapa diharuskan untuk melakukan log in yang sangat membingungkan.

2. Jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog

Saat ini perpustakaan telah menyediakan 4 buah perangkat komputer untuk internet gratis dan 4 buah perangkat komputer untuk katalog. Dimana yang masih berfungsi dan dapat digunakan hanya 2 buah perangkat komputer katalog. Keadaan tersebut tentu mengecewakan bagi pengunjung perpustakaan yang membutuhkan fasilitas internet dan saat jumlah pengunjung sedang ramai akan menimbulkan antrian panjang di komputer katalog. Agar seluruh perangkat komputer yang disediakan untuk internet gratis dan katalog dapat berfungsi

normal kembali maka di rekomendasikan untuk segera dilakukan perbaikan untuk perangkat komputer yang mengalami kerusakan. Selain itu untuk mendukung fasilitas internet gratis yang terhubung lancar dan cepat perlu dilakukan peningkatan spesifikasi komputer. Yaitu dari pentium III 500Mhz ditingkatkan menjadi Intel Core 2 Duo E7400 2.80GHz LGA 775 *Dual Core Processor*, RAM saat ini 64Mb menjadi 1Gb dan mengupgrade OS saat ini yaitu *windows XP* menjadi *windows 7*.

3. Tingkat sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan

Direkomendasikan kepada Perpustakaan Umum Kota Malang agar memberikan pelatihan pelayanan prima kepada seluruh petugas yang melayani pengunjung. Pada pelatihan pelayanan prima akan diberikan materi mengenai prinsip dasar dalam melayani pengunjung. Prinsip dasar tersebut diantaranya adalah kesan pertama yang positif, ramah dan sopan, sikap yang baik & tanggap, integritas, dan melayani dengan hati. Pelatihan ini nantinya dapat dilakukan dengan menggunakan pihak ketiga yaitu lembaga yang menyediakan jasa pelatihan pelayanan prima dan pesertanya adalah 13 orang petugas pelayanan perpustakaan. Dengan diberikannya pelatihan pelayanan prima diharapkan target 50% sikap tanggap petugas dapat meningkat lebih baik dari sebelumnya terpenuhi.

4. Tingkat kemudahan mencari buku

Agar tingkat kemudahan dalam mencari buku dapat meningkat sesuai dengan target yaitu 90% pengunjung lebih mudah untuk menemukan buku yang dicarinya, maka direkomendasikan untuk melakukan beberapa proses berikut ini:

a. Mengadakan kegiatan *stock opname*

Kegiatan *stock opname* bertujuan mendata buku serta memperbaharui status buku, sehingga meminimalkan pengguna yang kesulitan mencari buku di rak. Selama kegiatan *Stock Opname* dilaksanakan perpustakaan tidak membuka pelayanan dan hanya menerima pengembalian buku selama 7 hari.

b. Melakukan *Indexing* pada penataan rak buku

*Indexing* adalah proses penataan buku berdasarkan urutan tertentu dimana setiap buku memiliki nomer panggil masing-masing. Namun nomer panggil tersebut di rasa cukup menyulitkan bagi pengunjung. Contohnya untuk nomer panggil buku 658, dimana terdapat 4 buah rak buku dengan kode

buku 658 dan terdiri dari ratusan buku, untuk itu diperlukan penataan dengan *indexing* berdasarkan huruf pertama pada nomer panggil buku agar lebih memudahkan petugas untuk menata buku dan memudahkan pengunjung dalam mencari buku. Contoh *Indexing* dapat dilihat pada Lampiran 8.

c. Membuat denah lokasi buku yang jelas dan mudah dimengerti.

Denah lokasi buku saat ini belum tersedia di ruang baca perpustakaan, padahal hal ini cukup penting keberadaannya terutama bagi pengunjung yang baru pertama kali mengunjungi perpustakaan untuk mencari lokasi buku yang dicari. Denah lokasi akan dibuat berdasarkan letak buku dan nomor panggil yang ada dalam komputer katalog. Nantinya denah lokasi akan di pasang di pintu masuk dan di dekat komputer katalog sehingga memudahkan pengunjung untuk menemukan buku yang dicarinya. Gambar denah lokasi buku dapat dilihat pada Lampiran 7.

5. Jumlah petugas yang memiliki keahlian

Untuk dapat meningkatkan keahlian petugas khususnya dalam menangani fasilitas-fasilitas perpustakaan yang mengalami masalah ataupun kerusakan ringan, maka direkomendasikan untuk memberikan pelatihan keahlian dasar. Keahlian tersebut diantaranya keahlian dasar perbaikan komputer untuk mengatasi masalah yang mungkin terjadi pada komputer katalog dan komputer internet gratis sehingga petugas dapat mengatasinya secara cepat dan segera dapat digunakan kembali oleh pengunjung. Selain itu juga dapat diberikan pelatihan dasar pertukangan agar dapat memperbaiki fasilitas perpustakaan seperti meja, kursi, dan rak buku. Dengan rekomendasi tersebut ditargetkan sebanyak 3 orang petugas memiliki keahlian yang lebih dalam pelayanan perpustakaan.

6. Tingkat kelayakan kondisi fisik buku

Agar target 85% koleksi buku perpustakaan dalam kondisi layak baca dapat tercapai, direkomendasikan untuk melakukan beberapa proses sebagai berikut:

- a. Pengecekan untuk setiap buku yang akan dipinjamkan dan saat buku dikembalikan oleh peminjam sehingga dapat mengantisipasi kerusakan fisik buku sebelum dan sesudah proses peminjaman.
- b. Saat dilakukan kegiatan *stock opname*, selain petugas melakukan pendataan buku, petugas juga diwajibkan untuk melakukan pengecekan kondisi buku

dan melakukan karantina pada buku yang kondisinya kurang layak untuk nantinya dilakukan restorasi atau proses pemeliharaan buku.

- c. Membuat prosedur restorasi buku untuk memperjelas langkah-langkah penanganan perbaikan buku. Sebelumnya restorasi buku tidak memiliki prosedur tertentu, dimana petugas hanya mengumpulkan buku yang diketahui mengalami kerusakan dan melakukan perbaikan tanpa ada batas waktu yang jelas. Prosedur restorasi buku juga di lengkapi dengan rata-rata waktu proses perbaikan sehingga proses perbaikan buku harus mencapai target waktu perbaikan secepat mungkin agar buku dapat segera digunakan kembali oleh pengunjung. Pihak perpustakaan telah membuat prosedur restorasi buku sesuai dengan rata-rata waktu pengerjaan selama ini dan mentargetkan proses restorasi buku sesuai dengan prosedur. Prosedur restorasi buku dapat dilihat pada Lampiran 9.

#### 7. Tingkat kemudahan proses sirkulasi buku

Rekomendasi yang disarankan untuk pihak perpustakaan agar anggota perpustakaan lebih mudah dalam proses sirkulasi buku adalah dengan mengadakan program perpanjangan buku secara online. Proses perpanjangan secara online tersebut dapat dilakukan melalui *website* Perpustakaan Umum Kota Malang. Sehingga anggota perpustakaan tidak perlu harus datang langsung ke Perpustakaan Umum Kota Malang hanya untuk melakukan perpanjangan status peminjaman buku. Nantinya anggota perpustakaan dapat mendaftarkan nomor anggota perpustakaan dan membuat *password* yang akan digunakan saat *login* di *website*. Proses perpanjangan peminjaman buku secara *online* ini hanya dapat dilakukan satu kali untuk masing-masing buku yang dipinjam. Dengan adanya program perpanjangan peminjaman buku secara *online* diharapkan 25% persen proses sirkulasi buku lebih mudah untuk dilakukan.

#### 8. Tingkat keamanan fasilitas perpustakaan

Agar tingkat keamanan dapat meningkat 50% lebih baik sesuai dengan target, maka di rekomendasikan untuk menambah 6 buah CCTV yaitu 1 buah CCTV di lokasi pintu gerbang keluar masuk perpustakaan, 1 buah CCTV di loker penitipan barang, dan 4 buah CCTV di area ruang baca untuk membantu meningkatkan keamanan di lingkungan perpustakaan. Selain dengan menambah fasilitas CCTV juga direkomendasikan untuk menambah 2 orang petugas keamanan yang akan memantau CCTV secara bergantian.

9. Tingkat keakuratan pelayanan petugas

Untuk dapat meningkatkan tingkat keakuratan pelayanan petugas sebesar 90% lebih akurat dibandingkan dengan sebelumnya maka direkomendasikan untuk memberikan pelatihan dan melakukan evaluasi kinerja secara rutin. Dalam pelatihan tersebut petugas akan diberikan materi tentang pelayanan perpustakaan yang sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku di Perpustakaan Umum Kota Malang. Pelatihan akan dilakukan setiap 6 bulan sekali kepada 13 orang petugas. Sedangkan evaluasi akan dilakukan dengan melibatkan pengunjung perpustakaan untuk mengisi kuesioner tentang keakuratan pelayanan yang diberikan petugas setiap 3 bulan sekali agar dapat mengontrol mutu pelayanan petugas perpustakaan.

10. Tingkat kemudahan menggunakan komputer katalog

Selama ini tampilan katalog tergolong masih sangat sederhana. Untuk itu direkomendasikan untuk melakukan perbaharuan tampilan komputer katalog seperti pada Lampiran 10. Beberapa perubahan yang direkomendasikan diantaranya perubahan background katalog yang lebih berwarna dan menarik, adanya kolom yang menampilkan koleksi buku-buku terbaru perpustakaan, agenda terbaru perpustakaan, dan artikel berita seputar perpustakaan. Selain itu ditambahkan pula menu kritik dan saran agar pengunjung lebih mudah menyampaikan masukannya untuk Perpustakaan Umum Kota Malang. Dengan rekomendasi tersebut diharapkan target sebesar 60% pengunjung akan lebih mudah dalam menggunakan komputer katalog.

11. Tingkat pengetahuan petugas tentang perpustakaan

Untuk dapat memenuhi target meningkatkan pengetahuan petugas tentang perpustakaan, direkomendasikan untuk mengadakan seminar tentang perpustakaan setiap 6 bulan sekali, melakukan kunjungan ke perpustakaan lainnya untuk studi banding setiap tahun, dan melakukan evaluasi tingkat pengetahuan petugas tentang perpustakaan setiap 3 bulan sekali.

12. Tingkat keramahan dan kesopanan petugas

Agar target 90% sikap petugas dapat lebih ramah dan sopan dalam melayani pengunjung tercapai, direkomendasikan untuk memberikan pelatihan pelayanan prima. Pada pelatihan pelayanan prima akan diberikan materi mengenai prinsip dasar dalam melayani pengunjung. Prinsip dasar tersebut diantaranya adalah kesan pertama yang positif, ramah dan sopan, sikap yang baik, integritas, dan

melayani dengan hati. Setelah pemberian materi dirasa cukup, 3 - 4 orang peserta diajak untuk mempraktekkan dan memberikan contoh bagi peserta yang lain mengenai bagaimana memberikan pelayanan yang baik pada *customer*. Pelatihan dibagi menjadi 2 sesi agar layanan perpustakaan tetap buka untuk pengunjung.

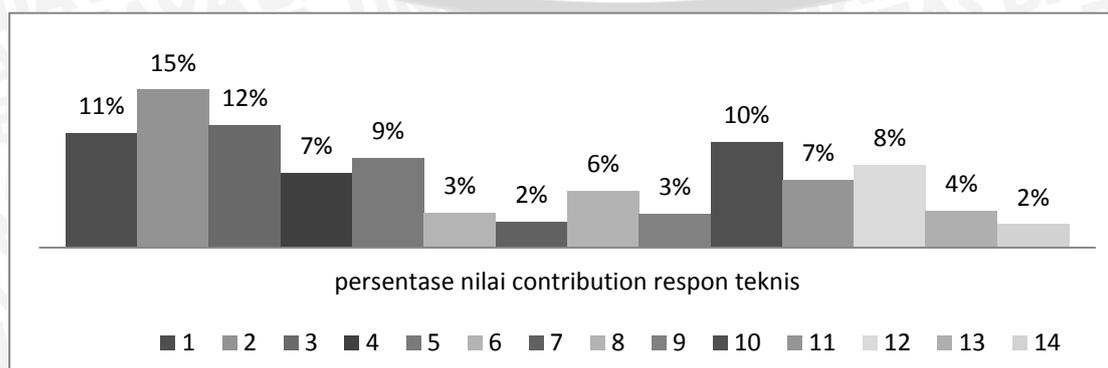
### 13. Tingkat penampilan petugas

Direkomendasikan untuk menyediakan fasilitas cermin dan pengingat standar berpakaian petugas di setiap ruang kerja petugas. Sehingga diharapkan target 95% petugas berpenampilan lebih rapi dan lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya.

### 14. Tingkat kenyamanan ruang baca

Banyak hal yang mempengaruhi kenyamanan ruang baca. Salah satunya adalah fasilitas-fasilitas yang disediakan, termasuk fasilitas tempat duduk. Saat ini jumlah tempat duduk yang tersedia adalah 120 buah tempat duduk yang terdiri dari meja kursi dan tempat lesehan sedangkan rata-rata jumlah pengunjung per hari adalah 200 orang. Jumlah tersebut masih sangat kurang memadai akibatnya banyak pengunjung yang tidak mendapatkan tempat duduk untuk membaca akhirnya duduk di lantai dan di lorong rak buku sehingga mengganggu kenyamanan pengunjung lainnya yang ingin lewat. Oleh karena itu direkomendasikan kepada pihak perpustakaan untuk menambah area untuk fasilitas tempat duduk dengan mengganti meja yang tersedia saat ini dengan ukuran meja yang lebih kecil sehingga dapat menghemat ruang yang tersedia dan dapat menambah fasilitas tempat duduk seperti bangku dengan kapasitas 4 orang dan beberapa sofa agar pengunjung merasa lebih nyaman.

Setelah diketahui rekomendasi untuk masing-masing respon teknis maka selanjutnya adalah melakukan analisis prioritas rekomendasi perbaikan dengan melihat nilai persentase *contribution* respon teknis tertinggi yang dapat dilihat berdasarkan Gambar 4.7.



Gambar 4.7 Diagram Persentase Rekomendasi

Keterangan Gambar 4.7:

- Respon teknis 1 : Kecepatan internet (11%)
- Respon teknis 2 : Jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog (15%)
- Respon teknis 3 : Tingkat sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan (12%)
- Respon teknis 4 : Tingkat kemudahan mencari buku (7%)
- Respon teknis 5 : Jumlah petugas yang memiliki keahlian (9%)
- Respon teknis 6 : Tingkat kelayakan kondisi fisik buku (3%)
- Respon teknis 7 : Tingkat kemudahan proses sirkulasi buku (2%)
- Respon teknis 8 : Tingkat keamanan fasilitas perpustakaan (6%)
- Respon teknis 9 : Tingkat keakuratan pelayanan petugas (3%)
- Respon teknis 10: Tingkat kemudahan menggunakan komputer katalog (10%)
- Respon teknis 11: Tingkat pengetahuan petugas tentang perpustakaan (7%)
- Respon teknis 12: Tingkat keramahan dan kesopanan petugas (8%)
- Respon teknis 13: Tingkat penampilan petugas (4%)
- Respon teknis 14: Tingkat kenyamanan ruang baca (2%)

#### 4.8 ANALISA dan PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kebutuhan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang berdasarkan dimensi *servqual*, mengetahui apakah terdapat Gap antara kualitas pelayanan yang diterima dan yang diharapkan oleh pengunjung perpustakaan dan memberikan prioritas rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan kepada pihak Perpustakaan Umum Kota Malang. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode *servqual* diketahui terdapat 18 atribut yang telah dinyatakan *valid* dan *reliable*. Hasil tersebut menyatakan bahwa 18 atribut tersebut dianggap akurat dan dapat menghasilkan jawaban yang konsisten sesuai dengan yang ingin diukur.

Berdasarkan hasil perhitungan selisih gap antara jasa yang diharapkan (ekspektasi) dengan jasa yang diterima (persepsi), hasilnya adalah 18 atribut kebutuhan tersebut memiliki nilai gap negatif. Sedangkan menurut hasil rata-rata gap tiap dimensi, dimensi *reliability* memiliki nilai rata-rata gap terbesar dibandingkan dimensi lainnya. Oleh karena itu dimensi *reliability* yang merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan perlu mendapat perhatian lebih untuk ditingkatkan kualitasnya. Secara keseluruhan nilai rata-rata gap 5 untuk 18 atribut pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang adalah  $-0,908$ . Nilai gap negatif tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang secara keseluruhan menurut 100

orang responden yang mewakili seluruh pengunjung, belum memberikan pelayanan yang maksimal. Hal tersebut terbukti dengan tingkat harapan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan atau persepsi pengunjung terhadap pelayanan yang sudah dirasakan selama ini. Oleh karena itu dibutuhkan upaya-upaya perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap pelayanan Perpustakaan Umum Kota Malang.

Untuk dapat memberikan rekomendasi upaya perbaikan kualitas pelayanan kepada pihak Perpustakaan Umum Kota Malang, maka dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* yaitu dengan matriks *House of Quality* (HOQ). Berdasarkan analisis matriks perencanaan, dapat ditarik kesimpulan bahwa atribut yang perlu diprioritaskan adalah tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis, yang memiliki nilai *Normalized Raw Weight* tertinggi yaitu 0,090637. Hal tersebut sesuai dengan kondisi yang ada saat ini dimana terdapat banyak keluhan pengunjung perpustakaan pada fasilitas komputer untuk internet gratis tersebut dikarenakan fasilitas tersebut tidak berfungsi. Untuk itu atribut tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis perlu diperhatikan untuk dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang. Sedangkan pada tahap *technical matrix* diketahui respon teknis yang menjadi prioritas adalah jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog dengan persentase nilai *contribution* sebesar 15%. Rekomendasi untuk jumlah ketersediaan fasilitas komputer adalah seluruh perangkat komputer yang tersedia saat ini yaitu 4 buah komputer katalog dan 4 buah komputer internet gratis seluruhnya dapat berfungsi dengan normal dan lancar. Untuk itu perlu dilakukan segera perbaikan dan perawatan pada fasilitas komputer yang ada saat ini. Selain itu untuk mendukung fasilitas internet gratis dan akses katalog *online* yang terhubung lancar dan cepat perlu dilakukan peningkatan spesifikasi komputer. Yaitu dari pentium III 500Mhz ditingkatkan menjadi Intel Core 2 Duo E7400 2.80GHz LGA 775 *Dual Core Processor*, RAM saat ini 64Mb menjadi 1Gb dan mengupgrade OS saat ini yaitu *windows XP* menjadi *windows 7*.

Dengan begitu sebagai respon teknis yang diprioritaskan, rekomendasi untuk jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog harus dipertimbangkan untuk segera dilaksanakan. Hal tersebut juga sesuai dengan kebutuhan pengunjung pada tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis yang menjadi atribut pelayanan prioritas. Sehingga diharapkan dengan meningkatkan kualitas

pelayanan tersebut dapat menjaga kepuasan pengunjung pada pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Umum Kota Malang.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan 5 dimensi *Servqual* maka diketahui 18 atribut kebutuhan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang sebagai berikut :
  - a. Dimensi *tangible* : Tersedianya fasilitas komputer katalog untuk mencari lokasi buku, Tampilan pada komputer katalog untuk mencari buku yang menarik, mudah digunakan dan dipahami, Tersedianya denah lokasi buku yang jelas pada setiap rak buku, Kondisi fisik buku layak untuk dibaca (buku tersampul rapi, buku terjilid dengan baik, tidak ada halaman yang sobek atau hilang), Tersedianya fasilitas tempat duduk, meja, dan area lesehan bagi seluruh pengunjung perpustakaan, Tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis, dan Petugas berpenampilan rapi, bersih, dan menggunakan identitas.
  - b. Dimensi *responsiveness* : Petugas cepat tanggap apabila terdapat fasilitas yang rusak dan membutuhkan perbaikan, dan Sikap tanggap petugas terhadap keluhan dan harapan pengunjung.
  - c. Dimensi *assurance* : Kepastian untuk menemukan buku yang dicari sesuai informasi di komputer katalog, Tingkat keamanan fasilitas parkir, Tingkat keamanan loker penitipan, dan Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang perpustakaan.
  - d. Dimensi *empathy* : Petugas perpustakaan yang ramah dan sopan dan Petugas perpustakaan yang mau mendengarkan keluhan pengunjung dengan sungguh-sungguh.
  - e. Dimensi *reliability* : Koneksi internet dan wifi yang terhubung dengan lancar dan cepat, Petugas memberikan pelayanan yang akurat dan memuaskan bagi pengunjung, dan Kemudahan proses peminjaman dan pengembalian buku .
2. Berdasarkan hasil analisis *Servqual* diketahui bahwa dari 18 atribut kebutuhan pengunjung yang dinyatakan *valid* dan *reliable*, secara keseluruhan memiliki nilai Gap negatif yang dapat diartikan bahwa menurut penilaian pengunjung masih terdapat kekurangan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan

Umum Kota Malang dibandingkan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung.

3. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan metode QFD diketahui atribut yang perlu diprioritaskan adalah tersedianya fasilitas komputer untuk mengakses internet gratis, yang memiliki nilai *Normalized Raw Weight* tertinggi yaitu 0,090637. Sedangkan respon teknis yang diprioritaskan adalah jumlah ketersediaan fasilitas komputer internet gratis dan komputer katalog dengan persentase nilai *contribution* sebesar 15%. Agar dapat mencapai target yang ditentukan untuk respon teknis tersebut yaitu 100% komputer yang tersedia dapat berfungsi dengan normal maka direkomendasikan untuk melakukan perbaikan perangkat komputer yang mengalami kerusakan dan melakukan perawatan pada komputer yang masih dapat berfungsi normal. Selain itu direkomendasikan juga untuk meningkatkan spesifikasi komputer saat ini untuk mendukung kecepatan internet yang lebih baik dan memudahkan penggunaan untuk pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang.

## 5.2 SARAN

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak Perpustakaan Umum Kota Malang agar dapat menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat hendaknya selalu melibatkan pihak masyarakat, dalam hal ini pengunjung perpustakaan, untuk dapat mengontrol dan menjaga kualitas pelayanan dengan cara melibatkan pengunjung secara aktif dalam menilai pelayanan yang telah diberikan saat ini.
2. Pihak Perpustakaan Umum Kota Malang diharapkan dapat mempertimbangkan dan merealisasikan rekomendasi perbaikan yang telah diusulkan terutama yang menjadi prioritas sesuai dengan kebutuhan pengunjung Perpustakaan Umum Kota Malang.
3. Pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas hasil penelitian dengan menggunakan metode SWOT untuk menentukan strategi dari rekomendasi perbaikan yang telah di usulkan.