

SISTEM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN SMKN MUARA BELITI MENGUNAKAN METODE *SERQUAL*

Syafi'ul Hamidani¹, Veradilla Amalia², Jully Agustin³

Sistem Informasi, STMIK Bina Nusantara Jaya Lubuklinggau

Jl. Yos Sudarso No.97 A Kel. Jawa Kanan, Kota Lubuklinggau, Sumatera Selatan

Hamidanipertama@gmail.com¹, Veradillamalia@gmail.com², Jullyagustin28@gmail.com³

Abstract

The success of a library can be seen from the services that exist in the library itself. Thus the library must provide the best possible facilities such as collections that suit the needs of students, so students are easy to find references in the library and it is part of the library's service. Muara Beliti Vocational School in its library has difficulty in knowing the good and bad services provided to its students, because the service quality measurement has never been done in the library of Muara Beliti Vocational School so that the library of Muara Beliti Vocational School does not know what services should be improved and need improvement. To help solve this problem the Muara Beliti Vocational School library needs a system that can measure service quality by applying the service quality method. Where the method uses a questionnaire and there are 5 dimensions namely Tangibles (real evidence), Reliability (Reliability), Responsiveness (Responsiveness), Assurance (Assurance), and Emphaty (Empathy) which will be adjusted to the questions to be made in measuring quality services in the Muara Beliti Vocational School library. This system was created using PHP and MySQL programming languages as a database.

Keywords: Servqual, Library, Service

Abstrak

Keberhasilan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanan yang ada pada perpustakaan itu sendiri. Dengan demikian perpustakaan harus menyediakan fasilitas sebaik mungkin seperti koleksi yang sesuai dengan kebutuhan siswa, agar siswa mudah dalam mencari referensi di perpustakaan dan itu merupakan bagian pelayanan pada perpustakaan. SMKN Muara Beliti pada perpustakaan nya kesulitan dalam mengetahui baik dan buruknya pelayanan yang diberikan terhadap siswanya, karena belum pernah dilakukannya pengukuran kualitas layanan pada perpustakaan SMKN Muara Beliti sehingga pihak perpustakaan SMKN Muara Beliti tidak mengetahui pelayanan-pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dan membutuhkan perbaikan. Untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut pihak perpustakaan SMKN Muara Beliti memerlukan suatu sistem yang dapat melakukan pengukuran kualitas layanan dengan menerapkan metode service quality. Dimana pada metode tersebut menggunakan kuisioner dan terdapat 5 dimensi yaitu Tangibles (Bukti nyata), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) yang akan disesuaikan dengan pertanyaan yang akan dibuat dalam melakukan pengukuran kualitas layanan pada perpustakaan SMKN Muara Beliti. Sistem ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database.

Kata kunci: Servqual, Perpustakaan, Pelayanan

1. Pendahuluan

SMK Negeri Muara Beliti Merupakan salah satu sekolah menengah kejuruan yang ada di Kecamatan Muara Beliti Kabupaten Musi Rawas yang berdiri pada tahun 2008. Sebagai lembaga layanan publik SMK Negeri Muara Beliti dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada siswanya. Salah satunya fasilitas yang diberikan SMK Negeri Muara Beliti yaitu menyediakan perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah memiliki peranan penting dalam kegiatan belajar mengajar karena perpustakaan sekolah merupakan sumber ilmu pengetahuan dan informasi bagi lingkungan sekolah, ketersediaan fasilitas yang memadai dapat mendukung kegiatan pembelajaran melalui penyediaan informasi yang dibutuhkan siswa [9].

Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya karena keberhasilan pelayanan merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Dengan demikian perpustakaan harus menyediakan fasilitas sebaik mungkin seperti koleksi yang sesuai dengan kebutuhan siswa, agar siswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Perpustakaan SMKN Muara Beliti telah menyediakan fasilitas dan memberikan layanan seperti pelayanan peminjaman buku, pengembalian buku, pemberian informasi dan memberikan bantuan kepada siswa jika siswa kesulitan dalam mencari buku yang mereka inginkan. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan tentunya memberikan kepuasan tersendiri bagi siswa. Akan tetapi SMKN Muara Beliti pada bagian perpustakaan kesulitan dalam mengetahui baik dan buruknya pelayanan yang diberikan terhadap siswanya,

karena belum pernah dilakukannya pengukuran kualitas layanan pada bagian perpustakaan yang ada pada SMKN Muara Beliti sehingga pihak perpustakaan tidak mengetahui pelayanan-pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dan membutuhkan perbaikan.

Berdasarkan masalah yang ada, maka untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut SMKN Muara Beliti pada bagian perpustakaan memerlukan suatu sistem yang dapat melakukan pengukuran kualitas layanan dengan menerapkan metode service quality. Dimana pada metode tersebut menggunakan kuisisioner untuk mengukur tingkat kepuasan siswa terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan SMKN Muara Beliti dan terdapat 5 dimensi yaitu Tangibles (Bukti nyata), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati) yang akan disesuaikan dengan pertanyaan yang akan dibuat dalam melakukan pengukuran kualitas layanan pada perpustakaan SMKN Muara Beliti.

Sistem tersebut nantinya digunakan oleh siswa, sebelum siswa melakukan pengisian kuisisioner yang berisi tentang pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan SMKN Muara Beliti, siswa terlebih dahulu harus mengisi data diri kemudian baru bisa melakukan pengisian kuisisioner. Pengisian kuisisioner tersebut dilakukan 1 tahun sekali. lalu data kuisisioner akan disimpan kedalam database, dan kemudian akan di proses oleh admin. Dari data kuisisioner pada sistem dilakukan analisis menggunakan metode service quality yang terbagi menjadi 5 dimensi berdasarkan nilai kenyataan dan nilai harapan dari siswa dan kemudian akan menghasilkan kesenjangan (gap) antara kenyataan dan harapan. Kesenjangan (gap) antara kenyataan dan harapan siswa merupakan mutu/kualitas pelayanan perpustakaan. Mutu pelayanan dianggap baik apabila nilai kenyataan lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya mutu pelayanan dianggap belum baik apabila nilai kenyataan lebih rendah dari harapan. Dimana hasil akhir dari dimensi yang terendah perlu dilakukan perbaikan layanan. Maka setiap 1 tahun sekali kepala perpustakaan akan mendapatkan laporan dari rekapitulasi hasil dari pengukuran kualitas layanan tersebut.

Adapun tujuan pada penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk merancang dan membangun sistem pengukuran kualitas layanan perpustakaan SMKN Muara Beliti.
- 2) Untuk mengimplementasikan metode Service Quality dalam sistem pengukuran kualitas layanan perpustakaan SMKN Muara Beliti.

2. TinjauanPustaka

2.1 Perancangan

Perancangan adalah uapaya untuk mengkontruksi sebuah sistem yang memberikan kepuasan akan

spesifikasi kebutuhan fungsional, memenuhi target, memenuhi kebutuhan dari segi performansi maupun penggunaan sumber daya. Kepuasan batasan pada proses desain dari segi biaya, waktu dan perangkat.[1].

2.2 Sistem

Sistem adalah kumpulan dari obyek-obyek seperti orang, resources, konsep dan prosedur yang ditujukan untuk melakukan fungsi tertentu atau memenuhi suatu tujuan. Sehingga dapat disimpulkan sistem adalah suatu kumpulan komponen atau obyek-obyek yang saling terhubung satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu.[5].

2.3 Pengukuran

Pengukuran merupakan proses pemberian bilangan terhadap suatu atribut atau karakter, objek, gejala atau peristiwa menurut aturan tertentu sehingga hasil pengukuran selalu berupa angka.[4].

2.4 Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan demi menguntungkan dalam suatu kesatuan ditawarkan untuk kepuasan walaupun hasilnya tidak terikat dengan suatu produk secara fisik.[2]

2.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Dalam pemenuhan jasa, sebagai pemberi jasa juga harus memeperhatikan setiap keinginan dari konsumen tersebut hal ini dikarenakan konsumen manjadi faktor yang penting dalam penilaian kriteria jasa tersebut, baik dari segi kualitas layanan yang ditawarkan, jasa, maupun kemampuan perusahaan dalam memenuhi jasa tersebut.[6].

2.6 Perpustakaan

Perpustakaan merupakan lembaga pelayanan jasa yang menyediakan kebutuhan bagi pengguna dalam pencarian, penyediaan dan penelusuran informasi bagi penggunanya.[3].

2.7 Service Quality

Analisa kualitas jasa dalam model *servqual* ini didasarkan pada skala *multi item* yang dirancang untuk mengukur dan menganalisa harapan dan persepsi pelanggan. Serta gap diantara keduanya pada dimensi kualitas yang sudah ditentukan. Dimensi kualitas tersebut dijabarkan dalam beberapa butir pertanyaan

untuk atribut harapan dan variabel persepsi berdasarkan skala *linkert*.

Berikut langkah-langkah perhitungan menggunakan metode *servqual* yaitu:

- 1) Menghitung hasil harapan atau ekspektasi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\Sigma y_i = ((\Sigma STT x 1) + (\Sigma TT x 2) + (\Sigma CT x 3) + (\Sigma T x 4) + (\Sigma ST x 5)) \quad (1)$$

Dimana :

Σy_i : jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i

ΣSTT : jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

ΣTT : jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

ΣCT : jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

ΣT : jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

ΣST : jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

1,2,3,4,5: skor untuk skala *linkert*

- 2) Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$\bar{Y}_i = \frac{\Sigma y_i}{n} \quad (2)$$

Dimana :

\bar{Y}_i : rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan ke-i

Σy_i : jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke -i

n : jumlah responden

- 3) Menghitung hasil kenyataan atau persepsi pelanggan mengenai pelayanan jasa menggunakan persamaan yang sama dengan point 1 mencari nilai hasil harapan atau ekspektasi.
- 4) Menghitung hasil rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dengan menggunakan persamaan yang sama dengan point 2 mencari hasil rata-rata hasil harapan.
- 5) Menentukan hasil kualitas dari suatu atribut pelayanan atau hasil dari *servqual* gap dengan menggunakan persamaan sebagai berikut :

$$SQ_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i \quad (3)$$

Dimana :

SQ_i : nilai gap atribut ke-i

\bar{X}_i : nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i

\bar{Y}_i : nilai rata-rata harapan ke-i

Semakin besar gap atau kesenjangan (gap tersebut bernilai negatif) yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *servqual* gap ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan

dari gap tersebut. Sebaliknya semakin kecilnya nilai gap (gap tersebut bernilai nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut. [8].

2.7 Teori Pendukung Perancangan

Unified Modeling Language (UML)

Unified Modeling Language (UML) merupakan sebuah standarisasi bahasa pemodelan untuk membangun perangkat lunak yang menggunakan teknik pemrograman berorientasi objek. UML muncul karena adanya kebutuhan pemodelan visual untuk menspesifikasikan, menggambarkan, membangun, dan dokumentasi dari sistem perangkat lunak. UML merupakan bahasa visual untuk pemodelan dan komunikasi mengenai sebuah sistem dengan menggunakan diagram dan teks-teks pendukung. [7].

Use Case Diagram

Use case atau diagram use case merupakan pemodelan untuk kelakuan (behavior) sistem informasi yang akan dibuat. Use case menggambarkan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat. [7].

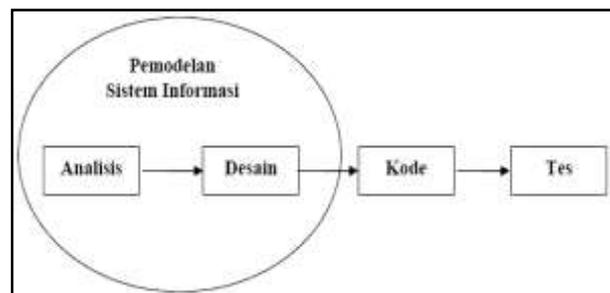
Basisdata

Basis data terdiri dari 2 kata, yaitu basis dan data. Basis dapat diartikan sebagai markas, gudang, tempat berkumpul. Sedangkan data adalah fakta yang mewakili suatu objek seperti manusia, barang, hewan peristiwa, keadaan dan sebagainya, yang direkam dalam bentuk angka, huruf simbol, teks gambar, bunyi atau kombinasinya. [10].

3. Metodologi Penelitian

3.1 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem pada penelitian ini yaitu menggunakan metode waterfall. Menurut Rosa model SDLC air terjun (waterfall) sering juga disebut model sekuensial linier (sequential linier) atau alur hidup klasik (classic life cycle). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung (support).



Gambar 1. Ilustrasi model waterfall

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode yang digunakan untuk mengumpulkan data, adapun metode yang digunakan sebagai berikut :

1) Observasi

Penulis melakukan observasi secara langsung di SMK Negeri Muara Beliti untuk mencatat segala proses yang terjadi yang dapat menjadi penunjang dalam proses penelitian. Dari hasil observasi penulis menemukan bahwa pihak SMK Negeri Muara Beliti kesulitan dalam mengetahui baik dan buruknya pelayanan yang diberikan terhadap siswanya, karena belum pernah dilakukannya pengukuran kualitas layanan SMKN Muara Beliti pada bagian perpustakaan sehingga pihak perpustakaan tidak mengetahui pelayanan-pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan dan membutuhkan perbaikan.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung antara pengumpul data dan sumber data atau narasumber. Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada kepala bagian perpustakaan yang ada pada SMK Negeri Muara Beliti mengenai pelayanan jenis-jenis pelayanan yang diberikan kepada siswa.

3) Studi Pustaka

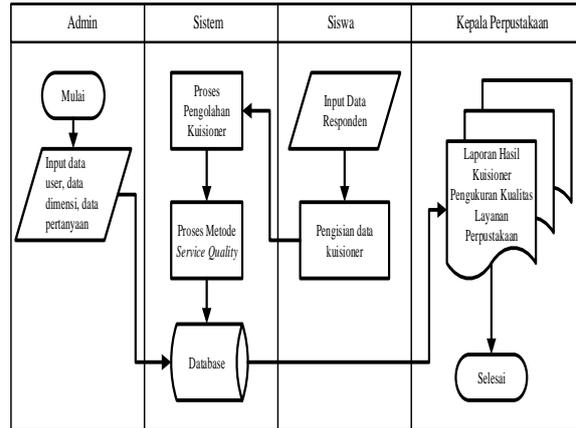
Dalam penelitian ini Penulis melakukan studi pustaka untuk mendapatkan informasi mengenai data dan pengertian lain dari buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan, kualitas layanan perpustakaan, service quality. Studi Pustaka dilakukan untuk menambah pengetahuan penulis dalam melakukan analisa dan evaluasi kualitas layanan.

3.3 Analisis

Analisis bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan, serta untuk mengetahui kendala-kendala yang ada dalam pengukuran kualitas layanan pada bagian perpustakaan di SMKN muara beliti. Adapun hal-hal yang akan dianalisis pada tahapan ini adalah analisis prosedur kerja, analisis pemecahan masalah, kebutuhan data, kebutuhan fungsional dan kebutuhan non fungsional sistem

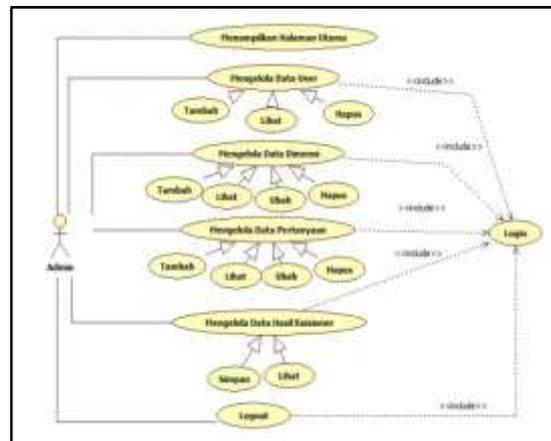
Permasalahan yang terjadi di Perpustakaan SMKN Muara Beliti kesulitan dalam mengetahui baik dan buruknya kualitas layanan pada perpustakaan SMK Negeri Muara Beliti. Berdasarkan analisis masalah yang ada maka untuk membantu menyelesaikan masalah

tersebut dibutuhkan suatu sistem yang dapat melakukan pengukuran kualitas layanan dengan menerapkan metode *service quality*. Dimana admin akan menginput data *user*, data dimensi dan data pertanyaan, selanjutnya data tersebut akan tersimpan kedalam *database*, kemudian siswa melakukan *input* data responden dan melakukan pengisian kuisisioner, kemudian sistem akan memproses kuisisioner dengan metode *service quality* dan tersimpan kedalam *database*. Setelah proses kuisisioner tersimpan kedalam *database* nantinya kepala perpustakaan akan mendapatkan laporan hasil kuisisioner pengukuran kualitas layanan perpustakaan.

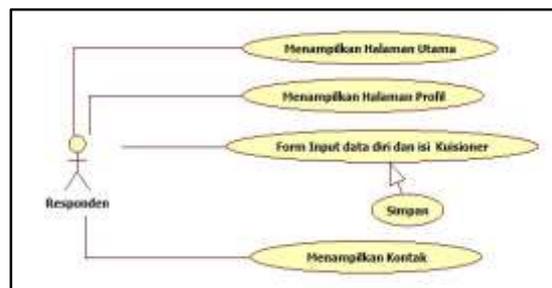


Gambar 2. Flowchart Pemecahan Masalah

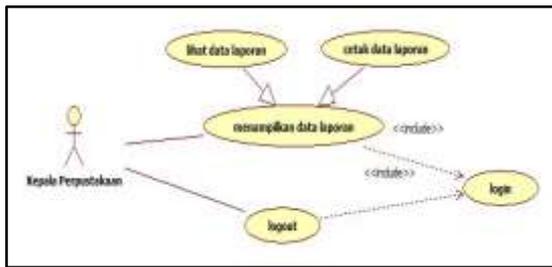
1) Usecase Diagram Admin



Gambar 3. Usecase diagram Admin

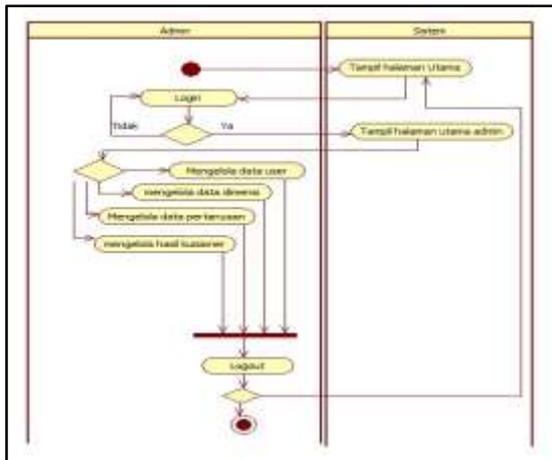


Gambar 4. Use Case Diagram Responder

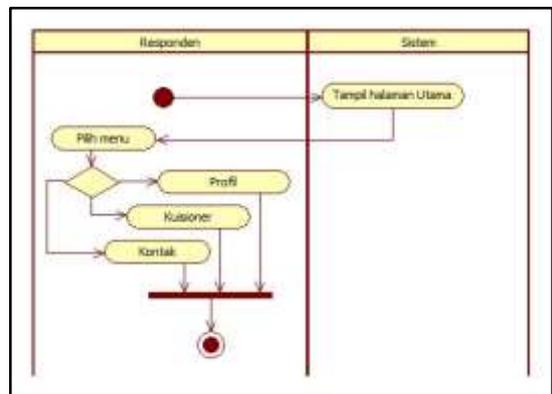


Gambar 5. Use Case Diagram Kepala Perpustakaan

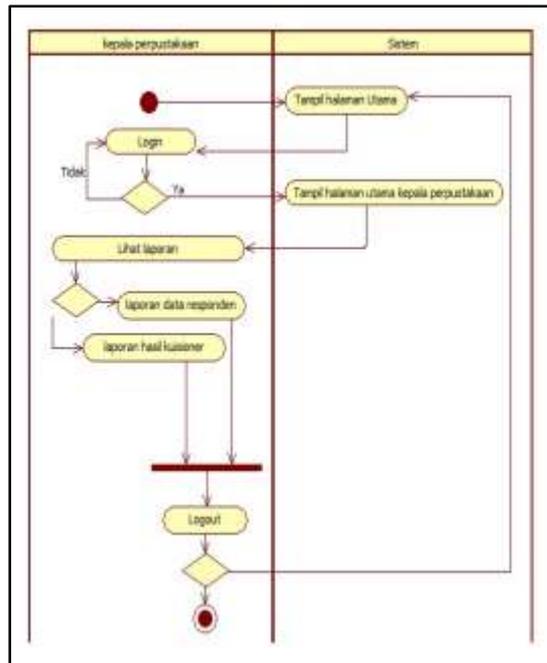
2) Activity Diagram Admin



Gambar 6. Activity diagram Admin

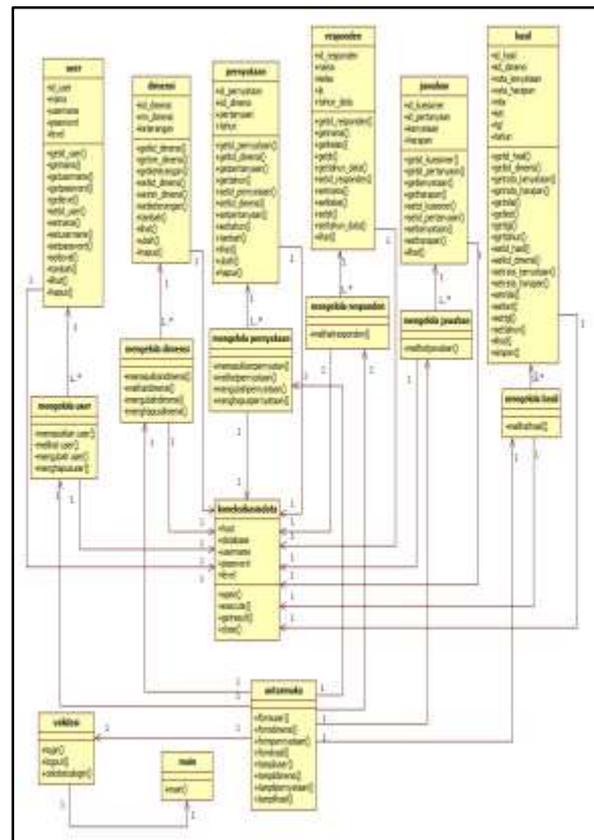


Gambar 7. Activity Diagram Responder



Gambar 8. Activity Diagram Kepala Perpustakaan

3) Class Diagram



Gambar 9. Class diagram

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Implementasi Sistem

1) Halaman Login

Halaman *login* digunakan *user* untuk mengelola sistem sesuai dengan hak aksesnya yaitu admin dan pimpinan.



Gambar 10. Halaman Login

2) Halaman Utama Admin

Halaman utama admin adalah halaman yang ditampilkan setelah admin melakukan *login*. Pada halaman ini terdapat menu-menu yaitu menu *dashboard*, data *user*, data dimensi, data pertanyaan, hasil dan *logout*.



Gambar 11. Halaman Utama Admin

3) Halaman Isi Kuisisioner

Halaman pengisian kuisisioner digunakan oleh *responden* untuk melakukan pengisian data diri dan pengisian kuisisioner dengan menjawab pertanyaan yang telah tersedia.



Gambar 12. Halaman Isi Kuisisioner

4) Halaman Hasil Kuisisioner

Dibawah ini merupakan hasil perhitungan kuisisioner menggunakan metode *servqual*, dimana terdapat 3 dimensi yang bernilai positif (layanan baik) dan 2 dimensi bernilai negatif (layanan perlu ditingkatkan atau perlu dilakukannya perbaikan).

NO	Dimensi	Rata-Rata Kepercayaan	Rata-Rata Harapan	Nilai GAP	Kategori
1	Tangible (Bukti Nyata)	4.301	4.222	0.081	Layanan Baik
2	Reliability (Keandalan)	4.324	4.260	0.069	Layanan Baik
3	Responsiveness (Sikap Tanggap)	4.313	4.317	-0.004	Layanan Perlu Ditingkatkan
4	Assurance (Jaminan)	4.323	4.36	-0.037	Layanan Perlu Ditingkatkan
5	Empathy (Empati)	4.329	4.307	0.022	Layanan Baik

Gambar 13. Halaman Hasil Kuisisioner

5) Laporan Hasil *Servqual*

NO	Dimensi	Rata-Rata Kepercayaan	Rata-Rata Harapan	Nilai GAP	Kategori
1	Tangible (Bukti Nyata)	4.301	4.222	0.081	Layanan Baik
2	Reliability (Keandalan)	4.324	4.260	0.069	Layanan Baik
3	Responsiveness (Sikap Tanggap)	4.313	4.317	-0.004	Layanan Perlu Ditingkatkan
4	Assurance (Jaminan)	4.323	4.36	-0.037	Layanan Perlu Ditingkatkan
5	Empathy (Empati)	4.329	4.307	0.022	Layanan Baik

Gambar 14. Laporan Hasil *Servqual*

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian, maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu :

- 1) Hasil penelitian ini menghasilkan sebuah sistem pengukuran kualitas layanan dengan menggunakan metode *servqual*. Yang di dalamnya terdapat 5 dimensi terdiri dari tangibles(bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (sikap tanggap), assurance (jaminan) dan empathy (empati).
- 2) Sistem yang dibangun menghasilkan 3 hak akses yaitu, pimpinan, admin, dan responden.

- 3) Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 5 dimensi kualitas layanan didapatkan hasil bahwa ada 2 atribut kualitas layanan yang memiliki nilai negatif atau dibawah 0 yaitu responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan). Artinya dimensi pelayanan inilah yang harus menjadi prioritas untuk dievaluasi dan ditingkatkan lagi pelayanannya.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian ini penulis mengusulkan beberapa saran. Berikut beberapa saran yang penulis usulkan yaitu :

- 1) Diharapkan pengembang selanjutnya menjadikan sistem ini berbasis aplikasi *android*.
- 2) Dalam pemecahan masalah ini, metode *servqual* bukanlah satu – satu nya metode yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan. Diharapkan untuk pengembangan selanjutnya dapat dibandingkan terlebih dahulu dengan menggunakan metode lain.

Daftar Rujukan

- [1] Anggoro, dkk, 2015, Rancangan Bangun Sistem Informasi Simpan Pinjam Guru dan Pegawai pada Koperasi SMK Manggala Tangerang. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*. pp.213-222.
- [2] Samsara, L., 2013, Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya), 1(1), pp.6-15
- [3] Maulady, J. J., Damayani, N. A. dan Rodiah, S., 2017, Analisis Tingkat Kualitas Jasa Layanan Di Perpustakaan dan Pusat Informasi Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran, *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 2(1). Pp.17-26
- [4] Pramana, K., & Putra, D., 2019, *Merancang Penilaian Autentik*. Bali : CV Media Educations.
- [5] Pratiwi Henny, 2016, *Buku Ajar Sistem Pendukung Keputusan*, Samarinda : Depublish.
- [6] Relawan, N. dan Rahareng, V., 2017, *The Influence Of The Academic Service Quality Toward Student Satisfaction*. *Jurnal AdBispreneur*, 2(2), pp.125-133.
- [7] Rosa A.S and M. Shalahuddin. 2013. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Bandung : Informatika bandung.
- [8] Wahyudi., Ruliah & Yudihartanti., Y., 2016, Analisa Tingkat Kualitas Pelayanan Diklat Prajabatan BKD Banjarbaru Menggunakan Metode Servqual. *Jutisi*, 5(3).
- [9] Widaryono, 2016, Kualitas Layanan Perpustakaan SMK-PP Negeri Kupang Dalam Perspektif Libqual. *Jurnal perpustakaan pertanian*. Pp.55-62.
- [10] Yanto, Robi. 2016. *Manajemen Basis Data Menggunakan MySQL*. CV Budi Utama.