



ANALISIS KUALITAS FASILITAS FISIK PERPUSTAKAAN PUSAT DI GRHA KANDAGA TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS PADJADJARAN

Angeli Shelya Noviyanti¹, Wina Erwina², Asep Saeful Rohman³
Universitas Padjadjaran

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 18 Feb 2025

Accepted: 24 Apr 2025

Published: 30 Jun 2025

Keyword:

*Physival Facility Quality,
Service Quality, University
Library*

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk menganalisis kepuasan pengunjung terhadap kualitas fasilitas fisik Perpustakaan Pusat di Grha Kandaga Unpad menggunakan model *Sercive Quality* untuk melihat kesenjangan (*gap*) yang ada antara harapan (*expectation*) dan kenyataan (*perception*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan yang mengartikan kepuasan pengunjung belum terpenuhi secara maksimal meskipun Perpustakaan Pusat Grha Kandaga telah memenuhi standar minimum Perpustakaan Perguruan Tinggi.

This study aims to analyze the satisfaction of users towards the quality of physical facilities at the Grha Kandaga Central Library, Universitas Padjadjaran. The Service Quality model was employed to measure the gap between users' expectations and perceptions of the facilities. The findings revealed a significant gap, indicating that users' satisfaction has not been fully met, despite the library meeting the minimum standards for university libraries.

PENDAHULUAN

Sebagai jantung perguruan tinggi, perpustakaan berperan dalam mendukung kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi dengan memenuhi Standar Nasional Perpustakaan Universitas pada Peraturan Perpusnas No. 5 Tahun 2024 untuk menjamim pelaksanaan dan peningkatan kinerja Perpustakaan dalam mendukung penyelenggaraan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, perpustakaan harus memperhatikan kualitas layanan termasuk kualitas fasilitas fisik, karena hal tersebut yang menjadi faktor penentu efektivitas pemanfaatan sumber daya yang ada hingga menciptakan kepuasan pengunjung terhadap layanan atau fasilitas yang tersedia pada perpustakaan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pengunjung yang semakin beragam, perpustakaan dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanannya termasuk dalam pengadaan fasilitas fisik. Prasetyawati dalam Saptari (2018) dengan judul penelitian “Kepuasan mahasiswa terhadap ruang belajar terbuka di Universitas Negeri Yogyakarta” mengemukakan bahwa mayoritas pengunjung merasa puas terhadap ruang belajar terbuka, mulai dari segi fitur pelengkap, desain, estetika, kenyamanan, dan kondisi fisik/lingkungan, dalam mendukung kegiatan belajar.

Dalam penelitian yang berjudul “*A Study of Using Informal Learning Spaces at Indian Institute of Technology, Delhi*” yang dilakukan oleh Kumar, Amit and Bhatt, R.K. (2015), ditemukan bahwa mayoritas pengunjung menggunakan fasilitas *Informal Learning Space* (ILS) karena merasakan bahwa perpustakaan memiliki peran penting untuk melakukan kegiatan yang berhubungan dengan akademik. Berdasarkan kedua penelitin tersebut, maka dapat dikatakan bahwa kini peran perpustakaan di perguruan tinggi tidak hanya sebagai organisasi yang mengelola, menyimpan, dan memberikan layanan bahan pustaka (Darmono, 2004: 2) saja namun, perpustakaan kini bertransformasi sebagai fasilitas/instansi publik pusat kegiatan sivitas akademika.

Suhendar & Prastowo dalam Zuli (2021) menyatakan bahwa pelayanan kepada pengunjung merupakan hal yang perlu diperhatikan karena hal tersebut berpengaruh dalam memenuhi harapan/ekspektasi pengunjung terhadap kualitas jasa perpustakaan agar pengunjung dapat merasa puas atas kualitas jasa yang diterima. Dalam memberikan layanan terbaik, perpustakaan perlu mengikuti standar yang telah ditetapkan seperti pada Peraturan Perpustakaan No.5 Tahun 2024 Pasal 4 yang mencakup, (1) standar Koleksi Perpustakaan, (2) standar sarana dan prasarana Perpustakaan, (3) standar pelayanan Perpustakaan, (4) standar Tenaga Perpustakaan, (5) standar penyelenggaraan Perpustakaan, (6) standar pengelolaan Perpustakaan. Standarisasi tersebut diberlakukan dengan tujuan agar perpustakaan dapat memberikan layanan terbaik baik dari segi koleksi, sarana dan prasarana, layanan, pengelolaan, hingga tenaga perpustakaan.

Fasilitas fisik yang menjadi perhatian bagi pihak pengelola institusi, haruslah senantiasa berorientasi kepada pengunjung seperti menilai apakah peralatan dan perabotan yang akan disediakan sesuai dengan standar-standar yang ada agar terciptanya keamanan serta kenyamanan bagi pengunjung (Asyro, Kartikowati, dan Marzukri, 2020). Mongkaren (2013) melakukan penelitian terhadap kepuasan konsumen pada pengguna fasilitas Rumah Sakit Advent Manado dengan hasil penelitian

menunjukkan bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian tersebut, maka dapat diasumsikan bahwa pihak pengelola institusi perlu memperhatikan kualitas peralatan dan perabotan dari segi keamanan, kenyamanan, estetika, serta nilai guna dalam menyediakan fasilitas fisik.

Salah satu faktor penting untuk mencapai kepuasan pengguna ialah kualitas layanan perpustakaan, pengguna akan merasa puas apabila perpustakaan memberikan kualitas layanan dengan baik, begitu pula sebaliknya. Apabila kualitas layanan yang diberikan sangat buruk atau lebih rendah, kepuasan pengguna tidak akan tercapai bahkan pengguna akan merasa kecewa terhadap kualitas layanan maka dari itu, kualitas layanan harus berpusat pada pemenuhan kebutuhan informasi pengguna (Rohman, 2020). Apabila fasilitas fisik yang disediakan oleh pihak pengelola institusi dapat memberikan kenyamanan serta rasa aman kepada pengunjung, maka pengunjung akan merasa puas terhadap fasilitas yang ada.

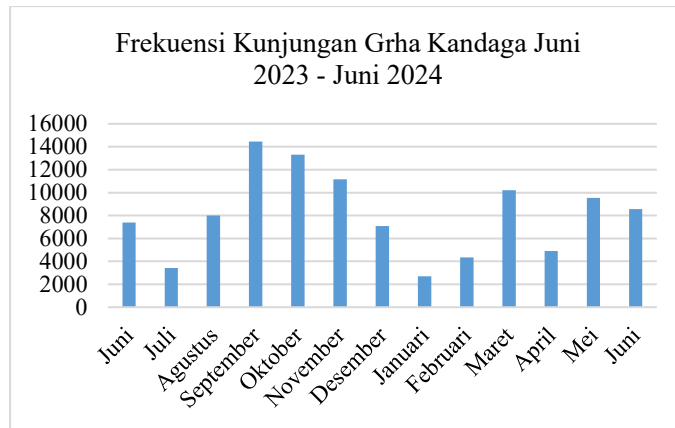
Kevin Lane Keller (2009) berpendapat bahwa “Fasilitas merupakan segala sesuatu yang sengaja disediakan oleh penyedia jasa untuk dipakai serta dinikmati oleh konsumen yang bertujuan memberikan kepuasan yang maksimal”. Menurut Kotler (2015: 31) definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumenn. Sriyadi dalam Nugroho (2011: 15) menyatakan bahwa keamanan dan kenyamanan pada sebuah bangunan berkaitan dengan kelengkapan/fasilitas yang dikelola dengan baik dan efisien. Pengadaan fasilitas merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh pihak pengelola agar dapat memberikan kemudahan, kenyamanan, serta keamanan bagi pengguna/pengunjung. Dengan demikian, kualitas dari fasilitas tersebut menjadi hal yang sangat krusial karena fasilitas menjadi faktor yang menentukan kualitas dari pelayanan sebuah institusi, tak terkecuali perpustakaan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1991) menyatakan bahwa “*The quality of service expected by the customer service of receipt*” yang berarti kualitas pelayanan perpustakaan dapat dikatakan baik dan memuaskan apabila pengunjung menerima pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkannya. Kotler dan Armstrong (2010: 38) berpendapat bahwa “*Service quality as the customer’s judgment about an entity’s overall excellence or superiority and suggest that perceived quality*”, kualitas layanan merupakan penilaian pengunjung/konsumen terhadap keunggulan atau superioritas sebuah entitas dengan penawaran/pelayanan yang telah dirasakan.

Penilaian pengunjung terhadap kualitas fasilitas fisik dipengaruhi oleh perbandingan antara ekpektasi yang dimiliki dengan persepsi/kenyataan setelah pengunjung menggunakan fasilitas fisik tersebut. Hal ini sejalan dengan konsep Diskonfirmasi Harapan oleh Richard L. Oliver (1980) yang menyatakan dalam artikelnya dengan judul "*A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decision*" bahwa konsumen memiliki harapan tertentu (ekpektasi) terhadap produk yang dia beli. Lalu, Engel et al., (1995 (2): 210); Rust dan Oliver (1994: 4) mengembangkan model diskonfirmasi harapan yaitu perbandingan antara persepsi (yang bersifat empiris) dengan ekpektasi (yang bersifat ideal). Apabila kualitas fasilitas yang diterima oleh konsumen melebihi harapan, maka diskonfirmasi harapan menghasilkan nilai positif (diskonfirmasi positif) begitu pula sebaliknya, jika kualitas layanan berada di bawah harapan maka yang terjadi adalah diskonfirmasi negatif.

Grha Kandaga merupakan fasilitas yang disediakan oleh Universitas Padjadjaran dan dikelola oleh Pusat Pengelolaan Pengetahuan dalam mewujudkan visi dan misi Universitas Padjadjaran yaitu untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan penelitian sivitas akademika Universitas Padjadjaran. Keberadaan Grha Kandaga Pusat Pengelolaan Pengetahuan ini sejalan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 24 ayat (1) yaitu "Setiap Perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan." Grha Kandaga sebagai pusat pengelolaan pengetahuan, dapat berkontribusi dengan menyediakan fasilitas yang mendukung penelitian dan pembelajaran berkualitas tinggi. Selain itu, Grha Kandaga berfungsi sebagai ruang kolaboratif yang mendukung kegiatan inovatif, seperti seminar, workshop, dan diskusi ilmiah, yang memungkinkan pertukaran ide dan pengetahuan diantara sivitas akademika.

Berdasarkan observasi, sivitas akademika mengunjungi Grha Kandaga untuk menggunakan fasilitas-fasilitas fisik yang ada pada Perpustakaan Pusat. Sivitas akademika mengunjungi Grha Kandaga dengan antusias yang cukup baik dan dapat dilihat pada laman instagram Grha Kandaga @kandagaunpad terkait jumlah pengunjung pada setiap triwulan dalam satu tahun. Berikut adalah diagram kunjungan Grha Kandaga pada Juni 2023 – Juni 2024:



Gambar 1 Frekuensi Kunjungan Grha Kandaga pada Juni 2023 - Juni 2024

Sivitas akademika Universitas Padjadjaran memanfaatkan Grha Kandaga terutama Perpustakaan Pusat sebagai ruang belajar dan beraktivitas karena fasilitas yang disediakan, seperti ruang belajar yang representatif, koleksi sumber informasi yang lengkap baik fisik maupun digital, dan koneksi internet yang memadai, mendukung kegiatan akademik mereka. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara mendalam tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas fisik serta kualitas fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga.

Penelitian ini menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) untuk mengukur kesenjangan (*gap*) antara harapan (*expectations*) dan persepsi (*perceptions*) pengunjung terhadap fasilitas fisik Grha Kandaga. Model SERVQUAL dipilih karena model ini dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas fasilitas yang penting bagi kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan evaluasi yang komprehensi serta masukan yang konstruktif dari sudut pandang pengunjung langsung. Hal tersebut dilakukan karena pengadaan fasilitas fisik pada sebuah institusi, terutama institusi pendidikan seperti perpustakaan, idealnya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan ekspektasi pengunjung sehingga, penelitian ini berupaya sebagai penghubung/menjembatani antara penyediaan fasilitas fisik oleh pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga dan kebutuhan pengunjung.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan model *service quality* sebagai kerangka kerja untuk membandingkan antara persepsi dan harapan pengunjung terkait fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga. Sugiyono (2012) mengemukakan “Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mengumpulkan data

dengan tujuan mendeskripsikan, membuktikan, mengembangkan, dan menemukan pengetahuan serta teori guna memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia". Parasuraman (1990) dalam Ulkhaq & Barus (2017) mengemukakan bahwa SERVQUAL (Service Quality) merupakan model pengukuran kualitas dengan membandingkan kinerja suatu layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar yang ideal pada masing-masing atribut pelayanan. Kualitas layanan dapat dikatakan positif atau baik apabila standar kinerja layanan dapat terpenuhi dengan baik atau melebihi standar sebaliknya, kualitas dinilai negatif apabila kinerja layanan tidak terpenuhi atau lebih rendah dari standar.

Penelitian ini berfokus kepada mahasiswa Universitas Padjadjaran yang terdaftar sebagai anggota serta mengunjungi Perpustakaan Pusat Grha Kandaga pada periode waktu bulan Juli 2024 sampai September 2024. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara dengan pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga (Pusat Pengelolaan Pengetahuan), observasi yang dilakukan oleh peneliti, serta hasil kuesioner dengan menyebarkan kuesioner ke 100 responden terpilih. Lalu, untuk mendukung data-data tersebut maka dilakukan pengumpulan data sekunder melalui studi kepustakaan seperti publikasi ilmiah, basis data, atau sumber informasi *online*.

Data primer yang diperoleh melalui kuesioner kemudian diolah menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) untuk melihat kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pengunjung terhadap kualitas fasilitas Perpustakaan Pusat di Grha Kandaga. Kuesioner terdiri dari 42 indikator yang terbagi menjadi dua penilaian yaitu penilaian persepsi dan harapan pengunjung dengan masing-masing bagian terdiri dari 21 indikator. Setiap indikator diukur menggunakan skala *likert* antara 1 – 5, dengan keterangan nilai 1 merupakan nilai yang paling rendah (Sangat Tidak Setuju) dan nilai 5 yang merupakan nilai yang paling tinggi (Sangat Setuju).

Pada model *service quality*, kesenjangan (*gap*) menjadi hal yang dianalisis dengan mempertimbangkan antara harapan layanan (*expected service*) dan kenyataan layanan yang diterima (*perceived service*) melalui lima indikator atau lima dimensi yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Untuk melihat kesenjangan (*gap*) yang ada maka, penelitian ini akan berfokus pada Gap 5 yang merupakan kesenjangan (*gap*) antara layanan yang dirasakan/diterima oleh pengunjung dengan layanan yang diharapkan pengunjung.

Penelitian ini menganalisis kualitas fasilitas fisik yang ada di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga dengan menyajikan pernyataan-pernyataan berdasarkan kelima dimensi *service quality* yang disusun kedalam sebuah kuesioner yang nantinya akan diisi oleh responden untuk melihat persepsi dan harapan responden terhadap kualitas fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga. Adapun langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam penilaian kualitas menggunakan model SERVQUAL:

- 1) Menentukan rata-rata nilai persepsi (P) melalui rumus berikut.

$$P = \bar{X}P = \frac{\sum P}{n}$$

Keterangan

$P = \bar{X}P$ = Pelayanan yang sesungguhnya diterima (Persepsi)

$\sum P$ = Jumlah total skor persepsi

n = Jumlah responden

- 2) Menentukan rata-rata nilai harapan (E) melalui rumus berikut.

$$E = \bar{X}E = \frac{\sum E}{n}$$

$E = \bar{X}E$ = Ekspektasi Pengunjung (Harapan pengunjung atas kualitas pelayanan)

$\sum P$ = Jumlah total nilai harapan

n = Jumlah responden

- 3) Menentukan nilai *service quality* untuk setiap pertanyaan/variabel

$$S = \bar{P} - \bar{E}$$

Setelah nilai *service quality* diketahui maka akan terlihat kesenjangan (gap) yang ada antara harapan dan kenyataan pengunjung terhadap layanan yang diterima. Hal tersebut merujuk kepada klasifikasi nilai *service quality* menurut Parasuraman, dkk yaitu:

Jika $E > P$; pengunjung kurang puas atas layanan yang diterima,

Jika $E = P$; pengunjung puas atas layanan yang diterima,

Jika $E < P$; pengunjung lebih dari puas atas layanan yang diterima atau layanan sudah ideal.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebageian besar indikator penilaian kualitas fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga menghasilkan nilai SERVQUAL negatif yang berarti terdapat kesenjangan antara harapan (*expectations*) dan persepsi (*perceptions*) pengunjung terhadap fasilitas yang tersedia. Berikut adalah nilai SERVQUAL kualitas fasilitas fisik Perpustakaan Pusat di Grha Kandaga:

Tabel 4.1 Nilai Kualitas Fasilitas Fisik Perpustakaan Pusat Grha Kandaga (Nilai Servqual Gap 5)

Dimensi	<i>Pj</i>	<i>Ej</i>	SQ
T1	4,31	4,43	-0,12
T2	4,20	4,31	-0,11
T3	3,96	4,06	-0,10
T4	4,01	4,19	-0,18
T5	3,84	3,77	0,07
R1	3,74	3,80	-0,06
R2	3,87	3,90	-0,03
R3	4,04	4,15	-0,11
R4	3,98	4,08	-0,10
D1	4,04	4,06	-0,02
D2	3,77	3,87	-0,10
D3	3,73	3,77	-0,04
D4	3,71	3,73	-0,02
A1	4,00	4,00	0,00
A2	3,92	3,94	-0,02
A3	4,09	4,07	0,02
A4	4,05	4,14	-0,09
E1	3,77	4,09	-0,32
E2	3,70	3,87	-0,17
E3	3,97	4,09	-0,12
E4	3,93	4,04	-0,11

Berdasarkan tabel diatas, rata-rata nilai harapan pengunjung terhadap fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga sebesar (4,02) sementara rata-rata nilai kenyataan(persepsi) sebesar (3,93). Hal tersebut menyatakan bahwa masih terdapat kesenjangan (gap) antara harapan dengan kenyataan dengan nilai *servqual* yaitu (-0,08). Hal tersebut menyatakan bahwa masih terdapat kesenjangan (gap) antara harapan dengan kenyataan dengan nilai *servqual* yaitu (-0,08). Berikut adalah analisis dari pengukuran kualitas fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga:

Dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

Dimensi ini mengukur kualitas fasilitas berdasarkan tampilan fisiknya seperti lokasi Grha Kandaga, penampilan/kondisi dari perlatan serta fasilitas yang ada, kualitas dari peralatan, dan materi informasi pendukung fasilitas. Pada dimensi ini kesenjangan

(gap) yang diperoleh sebesar (-0,09) dengan rata-rata nilai harapan yang cukup tinggi yaitu (4,15) dan rata-rata nilai kenyataan yaitu (4,06) yang berarti kenyataan fasilitas yang ada di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga berdasarkan harapan pengunjung masih perlu ditingkatkan.

- a. Pada indikator pertama, nilai kesenjangan pada indikator ini sebesar (-0,12). Berdasarkan Peraturan Perpunas No. 5 Tahun 2024, standar minimum sebuah perpustakaan adalah berada pada lokasi strategis yang mudah dijangkau atau berada di pusat kegiatan akademik. Perpustakaan Pusat Grha Kandaga telah memenuhi aspek ini dengan berada di lokasi yang cukup strategis yaitu berlokasi di antara area Fakultas Soshum dan Fakultas Saintek. Meskipun demikian, posisi Grha Kandaga yang berada di bukit menjadi hambatan bagi pengunjung pejalan kaki meskipun pihak Universitas telah menyediakan fasilitas berupa angkutan kampus.
- b. Indikator kedua merupakan indikator yang membahas mengenai kondisi ruang belajar yang tersedia di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga dengan nilai kesenjangan sebesar (-0,11) yang artinya kondisi ruang belajar belum memenuhi harapan pengunjung. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti serta keterangan pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga, setiap staf memiliki tanggung jawab kebersihan di ruangnya masing-masing serta tanggung jawab untuk memperhatikan kebersihan lingkungan di sekitar tempatnya bekerja.
- c. Pada indikator ketiga, nilai kesenjangan sebesar (-0,10) yang berarti masih terdapat ketidakpuasan pada pengunjung terhadap fasilitas meja dan kursi yang ada. Sesuai dengan Peraturan Perpunas No.5 Tahun 2024, perpustakaan memiliki tata ruang perabot dan peralatan yang memenuhi unsur Ergonomik maka, sudah seharusnya pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga menyediakan meja dan kursi dengan kondisi serta kualitas yang terbaik agar pengunjung merasa nyaman saat menggunakan meja dan kursi di seluruh area Grha Kandaga.
- d. Nilai kesenjangan pada indikator ini yaitu (-0,18) hal tersebut terjadi karena desain interior pada ruang belajar masih belum memenuhi kepuasan pengguna. Pengunjung merasa dengan intensitas cahaya matahari yang masuk, suhu di dalam ruangan terasa panas sehingga pengunjung merasa kepanasan meskipun di setiap ruangan sudah terdapat pendingin ruangan (AC).

- e. Pada indikator kelima, nilai kesenjangan pada indikator ini yaitu (-0,07), hal tersebut dikarenakan menurut beberapa pengunjung informasi mengenai denah/tata letak ruangan masih belum terpajang secara jelas. Untuk mencapai nilai yang ideal, sebaiknya informasi mengenai denah/tata letak, mitigasi bencana (jalur evakuasi) dibuat lebih menarik agar pengunjung dapat dengan mudah menemukan ruangan yang dituju.

Dimensi *Reliability* (Keandalan)

Dimensi ini mengukur kualitas fasilitas berdasarkan kemampuan untuk penyediaan fasilitas fisik dalam kondisi yang baik secara konsisten dan akurat. Pada dimensi ini rata-rata nilai harapan yang dimiliki oleh pengunjung yaitu (3,98) dan rata-rata nilai kenyataan yaitu (3,91). Kesenjangan (gap) pada dimensi ini sebesar (-0,07) sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa kenyataan yang diterima oleh pengunjung masih berada dibawah harapan pengunjung sehingga pihak Grha Kandaga perlu meningkatkan kembali keandalannya dalam penyediaan fasilitas fisik.

- a. Indikator pertama memiliki nilai kesenjangan sebesar (-0,06) yang artinya pengunjung mengharapkan pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga dapat lebih cepat dan tepat dalam memberi informasi terkait perbaikan atau pemeliharaan fasilitas fisik. Sejauh ini, pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga memberikan informasi terkait perbaikan atau pemeliharaan fasilitas fisik dengan memasang pengumuman di dekat fasilitas yang sedang rusak atau diperbaiki tersebut atau, pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga juga akan mengumumkan perbaikan atau pemeliharaan fasilitas fisik melalui pengeras suara, serta di media sosial sehingga pengunjung dapat secara langsung mengetahui informasi tersebut.
- b. Indikator kedua pada dimensi ini memiliki nilai kesenjangan yang tidak terlalu besar yaitu (-0,03) namun, pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga tetap perlu memperhatikan kelayakan fasilitas fisik yang ada demi menjaga kenyamanan pengunjung. Hal tersebut sesuai dengan standar sarana dan prasarana perpustakaan pada Peraturan Perpusnas No.5 Tahun 2024 yaitu perpustakaan harus memiliki peralatan yang memenuhi unsur ergonomik.
- c. Nilai kesenjangan pada indikator ini cukup besar yaitu (-0,11) yang artinya kondisi kebersihan pada area Perpustakaan Pusat Grha Kandaga seperti ruang belajar, toilet, ruang ibadah, hingga lorong/selasar masih perlu menjadi perhatian bagi

pihak pengelola Grha Kandaga. Grha Kandaga telah memberikan tugas kepada para staf untuk membersihkan serta memperhatikan kebersihan pada area yang sudah menjadi tanggung jawabnya. Untuk mencapai nilai yang ideal, maka baik pengunjung maupun staf Perpustakaan Pusat Grha Kandaga bekerja sama untuk menjaga kebersihan di setiap area Grha Kandaga.

- d. Nilai kesenjangan pada indikator ini sebesar (-0,10) yang artinya koneksi internet di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga masih terbilang lambat dalam mendukung kegiatan pengunjung. Koneksi internet merupakan hal yang cukup penting bagi para pengunjung pada saat melakukan kegiatan di Grha Kandaga seperti mencari informasi melalui internet, maka dari hal itu diharapkan pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga dapat memperbaiki hal tersebut.

Dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini membahas mengenai ketanggapan pihak pengelola Grha Kandaga dalam menanggapi serta membantu pengunjung apabila pengunjung mengalami kesulitan dalam menggunakan fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga. Pada dimensi ini, nilai kesenjangan (gap) sebesar (-0,04) dengan nilai harapan yang diberikan oleh pengunjung yaitu (3,86) dan nilai kenyataan yaitu (3,81).

- a. Nilai kesenjangan pada indikator ini yaitu (-0,02) meskipun terbilang cukup rendah namun, pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga tetap perlu memperhatikan sikap/profesionalitas para staf saat memberikan bantuan kepada pengunjung.
- b. Pada indikator kedua, nilai kesenjangan cukup besar dibandingkan indikator lainnya pada dimensi ini yaitu sebesar (-0,10) yang berarti harapan pengunjung terhadap keterbukaan untuk memberikan kritik dan saran terkait fasilitas fisik yang ada di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga belum terpenuhi.
- c. Indikator ketiga mengenai tanggapan Grha Kandaga terhadap keluhan terkait fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat yang memiliki nilai kesenjangan yang tidak terlalu besar yaitu (-0,04). Apabila pengunjung memberikan keluhan terkait kerusakan/perbaikan fasilitas, pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga akan memproses keluhan tersebut dengan meneliti apakah keluhan tersebut dapat diproses langsung atau pihak pengelola Grha Kandaga perlu bersurat kepada pimpinan terkait keluhan yang terjadi.

- d. Nilai kesenjangan pada indikator ini yaitu (-0,02) yang berarti pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga perlu meningkatkan kembali kemampuan untuk memberikan respon/upaya sebaik mungkin dalam menangani keluhan pengunjung dengan memberikan informasi apabila terjadi perbaikan/kerusakan pada fasilitas terkait sehingga pengunjung mengetahui hal tersebut.

Dimensi Assurance (Jaminan)

Dimensi ini memuat bagaimana pihak pengelola Grha Kandaga dapat menumbuhkan rasa kenyamanan dan keamanan serta kepercayaan kepada pengunjung dalam menggunakan fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga. Pada dimensi ini nilai harapan yang dimiliki oleh pengunjung yaitu (4,04) dengan nilai kenyataan sebesar (4,02). Nilai kesenjangan pada dimensi ini sebesar (-0,02). Meskipun nilai kesenjangan tidak terlalu besar, tapi hal tersebut tetap perlu menjadi perhatian bagi pihak pengelola Grha Kandaga karena dengan terciptanya rasa percaya, aman, serta nyaman pada pengunjung maka hal itu juga akan meningkatkan citra baik Grha Kandaga dan meningkatkan kepuasan pengunjung terhadap fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga.

- a. Indikator ini berhasil memenuhi harapan pengunjung yaitu dengan memberikan fasilitas fisik dengan kualitas yang baik meskipun masih terdapat beberapa fasilitas fisik dalam kondisi yang perlu diperbaiki.
- b. Pada indikator ini terdapat nilai kesenjangan yaitu (-0,02) yang berarti bahwa ruang belajar masih belum memenuhi harapan pengunjung yaitu ruang belajar yang tenang dan tidak berisik. Hal ini menyatakan bahwa pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga perlu memperhatikan beberapa aspek yang dapat menciptakan suasana ruang belajar yang tenang dan tidak berisik seperti memberikan ruangan/area tersendiri bagi pengunjung yang ingin melakukan diskusi atau menyediakan ruang belajar yang kedap suara agar suasana ruang belajar dapat tenang dan tidak berisik.
- c. Nilai kesenjangan pada indikator ini yaitu (0,02) yang menyatakan bahwa kenyataan yang diterima pengunjung telah memenuhi harapan. Pengunjung telah merasa puas atas jaminan yang diberikan oleh pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga terkait keamanan di area gedung Grha Kandaga yang meliputi area ruang belajar, lorong/selaram taman, parkir kendaraan, hingga lobi sehingga

pengunjung dapat merasa aman ketika melakukan kegiatan di area gedung Grha Kandaga.

- d. Pada indikator ini nilai kesenjangan sebesar (-0,09) yang berarti pengunjung memiliki harapan bahwa staf Perpustakaan Pusat Grha Kandaga dapat memberikan sikap yang baik kepada pengunjung pada saat meminta bantuan pada saat/akan menggunakan fasilitas fisik. Hal ini perlu dibenahi serta diperhatikan oleh pihak pengelola Perpustakaan Pusat Grha Kandaga dengan mengingatkan kepada para staf untuk menjaga sikap profesionalitas saat membantu para pengunjung dalam menggunakan fasilitas fisik yang ada di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga.

Dimensi *Empathy* (Empati)

Dimensi *empathy* (empati) merupakan dimensi yang membahas mengenai perhatian yang diberikan oleh staf Grha Kandaga kepada pengunjung secara individual dalam membantu pengunjung untuk memenuhi kebutuhannya pada saat menggunakan fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga, pemahaman pihak pengelola terhadap penyediaan fasilitas fisik yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Pada dimensi ini, nilai kesenjangan (*gap*) terbilang cukup tinggi dibandingkan dimensi lainnya yaitu sebesar (-0,18). Pengunjung memiliki nilai harapan yang cukup tinggi yaitu (4,02) dari nilai kenyataan yaitu (3,84). Hal tersebut mengartikan bahwa pihak pengelola Grha Kandaga perlu meningkatkan kembali bagaimana sikap staf Grha Kandaga dalam melayani/membantu para pengunjung pada saat menggunakan fasilitas fisik, juga dalam penyediaan fasilitas fisik yang berorientasi pada kebutuhan pengunjung.

- a. Pada indikator ini, nilai kesenjangan yang didapatkan cukup besar yaitu (-0,32), hal tersebut menandakan bahwa ketersediaan fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga masih belum bisa memenuhi kebutuhan pengunjung sehingga pihak pengelola dinilai kurang bersimpati terhadap kebutuhan pengunjung terkait fasilitas fisik. Beberapa pengunjung mengeluhkan ketersediaan stop kontak yang dinilai kurang banyak terutama di area taman dan selasar. Keberadaan stop kontak ini menjadi kebutuhan pengunjung karena sebagian besar pengunjung menggunakan laptop untuk melakukan kegiatan atau barang elektronik lainnya.
- b. Kesenjangan pada indikator ini yaitu (-0,17) yang menyatakan bahwa masih perlu adanya peningkatan dalam penyediaan fasilitas fisik yang bisa memberikan kemudahan serta kenyamanan kepada seluruh pengunjung termasuk pengunjung

disabilitas. Berdasarkan observasi peneliti, masih terdapat fasilitas di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga yang belum ramah terhadap pengunjung disabilitas, seperti jalur landai/ramp tanpa pegangan yang memadai. Hal ini menunjukkan pentingnya penerapan literasi inklusif dalam desain layanan dan fasilitas perpustakaan. Seperti yang disampaikan oleh Mintarso dan Sofiyani (2024), literasi inklusif dalam perpustakaan ramah disabilitas tidak hanya mencakup adaptasi teknis, tetapi juga integrasi pedagogi inklusif, keterlibatan komunitas, dan advokasi guna menjamin akses menyeluruh bagi pemustaka berkebutuhan khusus.

Jalur landai/ramp perlu diberi pegangan agar pengunjung dengan kursi roda atau pengunjung yang perlu bantuan tumpuan dapat lebih mudah saat akan masuk ke dalam Grha Kandaga. Selain itu, masih terdapat beberapa fasilitas yang dirasakan pengunjung masih kurang keberadaannya sehingga nilai kesenjangan pada indikator ini cukup besar.

- c. Indikator ini memiliki nilai kesenjangan yaitu (-0,12). Hal tersebut berarti bahwa interior yang ada pada Perpustakaan Pusat Grha Kandaga terutama pada ruang belajar belum memberikan rasa nyaman kepada pengunjung saat melakukan kegiatan di ruang belajar seperti, pencahayaan yang terlalu silau/terang, suhu ruangan yang terlalu panas, tata letak meja dan kursi yang terlalu berdekatan.
- d. Nilai kesenjangan pada indikator ini yaitu (-0,11) yang berarti pengunjung masih belum puas dengan kondisi fasilitas fisik yang ada di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga (meliputi ruang belajar, meja dan kursi di area taman maupun ruang belajar, tangga/lift, toilet, dan ruang ibadah/mushola). Beberapa pengunjung mengeluhkan kondisi toilet yang terkadang kehabisan tissue ataupun kebersihan toilet yang belum dirapihkan oleh staf Perpustakaan Pusat Grha Kandaga. Selain itu, kondisi mushola/ruang ibadah perempuan yang tidak memiliki pintu membuat pengunjung perempuan merasa kurang nyaman terutama pengunjung berhijab karena area mushola terlalu terbuka.

PEMBAHASAN

Pada saat mengunjungi Perpustakaan Pusat Grha Kandaga, pengunjung datang dengan ekspektasi yang besar terhadap kualitas fasilitas fisik yang akan mereka temui/gunakan, dan pada saat yang bersamaan, pengunjung juga memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap fasilitas fisik yang mereka rasakan sehingga hal tersebut

menyebabkan nilai *service quality* yang dihasilkan cenderung negatif. Tingginya harapan yang dimiliki oleh pengunjung serta persepsi pengunjung yang dinilai cukup positif dapat menyebabkan kesenjangan yang signifikan pada nilai *service quality*. Hal tersebut dikarenakan harapan pengunjung terhadap kualitas fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga berada hampir sejajar dengan persepsi pengunjung terhadap kinerja pihak pengelola Grha Kandaga dalam menyediakan fasilitas tersebut.

Keberadaan fasilitas fisik menjadi salah satu faktor yang dapat menentukan kepuasan pengunjung serta menjadi acuan terhadap minat pengunjung untuk mengunjungi kembali perpustakaan. Dengan tingginya kualitas fasilitas yang ada di perpustakaan maka pengunjung akan semakin tertarik untuk mengunjungi perpustakaan dan memanfaatkan fasilitas yang ada. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Erwina et. al. (2024) dengan judul “Hubungan Minat Kunjung Dengan Kualitas Layanan. Studi di Pusat Pengelolaan Pengetahuan Universitas Padjadjaran” yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara minat kunjung terhadap kualitas layanan yang berarti semakin tinggi minat kunjung maka akan semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan (Wina Erwina, 2024).

Perpustakaan Pusat Grha Kandaga telah memenuhi standar atau penilaian akreditasi yang ditetapkan untuk sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Berdasarkan Standarisasi nasional bagi perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia yang diatur dalam Peraturan Perpustakaan Nasional No 5 Tahun 2024, keberadaan fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga telah memenuhi persyaratan minimum yang ditetapkan dan layak untuk mendukung kegiatan akademik dan penelitian. Persyaratan minimum bagi sebuah perpustakaan perguruan tinggi sebagai institusi publik pendukung kegiatan akademik terdiri dari:

- 1) Luas perpustakaan minimal 0,5 m² per mahasiswa yang mencakup komposisi ruang terdiri dari ruang baca, ruang koleksi, ruang kerja staf, dan fasilitas pendukung lainnya seperti ruang diskusi dan taman. Perpustakaan Pusat Grha Kandaga memiliki luas sekitar 4000 m² yang terdiri dari empat lantai sehingga luas tersebut dapat dikatakan telah memenuhi standar minimal yang diperlukan untuk memberikan ruang yang cukup bagi koleksi dan pengunjung.
- 2) Perpustakaan Pusat Grha Kandaga telah menyediakan fasilitas fisik baik itu perabotan (meja, kursi, loker, dan lainnya) hingga fasilitas fisik pendukung seperti taman, ruang ibadah, toilet, serta parkir. Hal ini menunjukkan bahwa Grha

Kandaga telah menyediakan berbagai fasilitas untuk mendukung kegiatan akademik para pengunjung.

- 3) Desain gedung Grha Kandaga yang fungsional dengan tata ruang yang memudahkan aksesibilitas bagi pengunjung, termasuk pengunjung dengan keterbatasan fisik. Setiap ruangan yang ada di Grha Kandaga telah dirancang sedemikian rupa agar memiliki pencahayaan yang baik dan ventilasi yang memadai serta didukung oleh fasilitas seperti pendingin ruangan (AC).
- 4) Pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola/staf Perpustakaan Pusat Grha Kandaga telah memenuhi standar pelayanan dengan memberikan pelayanan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Hal ini dapat dilihat dengan komitmen-komitmen yang telah dilakukan oleh staf Grha Kandaga dengan menjaga kebersihan area gedung, merespon keluhan terkait kerusakan atau perbaikan dengan tanggap, kesediaan staf dalam membantu pengunjung dalam menggunakan fasilitas fisik, hingga penyediaan fasilitas fisik yang dilakukan berdasarkan kebutuhan pengunjung. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa Perpustakaan Pusat Grha Kandaga telah memenuhi standar pelayanan perpustakaan perguruan tinggi.
- 5) Perpustakaan Pusat Grha Kandaga dikelola oleh Kantor Pengelolaan Perpustakaan Unpad, yang menunjukkan adanya struktur organisasi yang jelas untuk pengelolaan perpustakaan sesuai dengan standar nasional.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi pengunjung terhadap fasilitas fisik yang ada di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga sangat tinggi dan melampaui standar minimal yang telah dipenuhi oleh Grha Kandaga. Meskipun Grha Kandaga telah berupaya maksimal dan memenuhi standar yang berlaku terkait fasilitas fisik, ekspektasi pengunjung yang tinggi tetap menghasilkan kesenjangan pada penilaian kualitas fasilitas fisik.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara harapan (*expectation*) dan persepsi (*perception*) pada penilaian terhadap kualitas fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga. Hal ini ditunjukkan pada nilai SERVQUAL di hampir seluruh item pernyataan bernilai negatif yang berarti kepuasan pengunjung belum tercapai secara maksimal.

Meskipun pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung belum tercapai secara maksimal namun, fasilitas fisik yang ada di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga telah memenuhi standar minimum perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan Peraturan Perpustakaan No.5 Tahun 2024 sehingga hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung belum tercapai secara maksimal ini bukan karena pengadaan kualitas fasilitas fisik yang buruk dan belum memenuhi standar melainkan, hal tersebut terjadi karena pengunjung memiliki harapan (*expectation*) yang cukup tinggi dan persepsi (*perception*) pengunjung terhadap kualitas fasilitas fisik di Perpustakaan Pusat Grha Kandaga dinilai cukup positif sehingga dapat menyebabkan kesenjangan yang cukup signifikan.

Saran

Pihak pengelola Perpustakaan Pusat Universitas Padjadjaran yaitu Grha Kandaga, perlu mengadakan survey sederhana untuk meninjau kembali apa saja harapan (*expectations*) yang dimiliki pengunjung terhadap fasilitas-fasilitas terutama fasilitas fisik yang ada di Grha Kandaga. Hal tersebut ditujukan agar pengunjung mendapatkan haknya untuk menggunakan fasilitas fisik sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

DAFTAR RUJUKAN

- Aryanto, M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 9(2), 401–412.
- Asadi, R. N. (2018). Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara.
- Asyro, M., Kartikowati, R. S., & Marzuki, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Siswa SMAN 1 Pekanbaru. *Jurnal JUMPED (Jurnal Manajemen Pendidikan)*, 8(2), 156–167. <https://jmp.ejournal.unri.ac.id/index.php/JMP/article/view/5475>
- Darwanto, Tri Utami, A. K., & Gusniawati, N. (2015). Sarana dan Prasarana Perguruan Tinggi. Dalam *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi* (hlm. 50–54). Perpustakaan Nasional RI.
- Dio Waluyo, P. (2016). Tingkat Kepuasan Siswa dalam Menggunakan Jasa Pelayanan Perpustakaan Sekolah di MAN Yogyakarta III.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Perilaku Konsumen* (Jilid 1 & 2). Binarupa Aksara.

- Erwina, W., Andafi, A. S., Ardyansyah, M. R., & Hidayat, R. I. (2024). Hubungan Minat Kunjung dengan Kualitas Layanan: Studi di Pusat Pengelolaan Pengetahuan Universitas Padjadjaran. *IQRA : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 18(1), 51–72.
- Firman, A. E. (2012). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Kopertis Wilayah X. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 1(1), 112–114.
- Gloriano, G., & Nugraha, J. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 10(3), 233–245.
- Haloho, E., Idahwati, I., & Harefa, H. S. A. (2021). Pengaruh Faktor Responsiveness dan TANGIBLEs terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Teknologi Kesehatan dan Ilmu Sosial (TEKESNOS)*, 3(1), 74–88.
- Hamtheldy, R. Z. (2023). Analisis Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Loyalitas Pemustaka Disperpusip SU dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening [Tesis tidak Diterbitkan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan].
- Hermawanto, R. N., Pendidikan, T., & Dan, K. (2020). Pemanfaatan Perpustakaan sebagai Pusat Sumber Belajar di Kantor Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka Yogyakarta. *E-Jurnal Skripsi Program Studi Teknologi Pendidikan*, 9(5), 518–534.
- Indrayana, D., Fauziah, R. M., Septiani, S. H., Rahma, S. Y., & Nusa Putra, U. (2023). Optimalisasi Tingkat Pelayanan Perpustakaan Universitas X Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Rekayasa Teknologi Nusa Putra*, 9(2), 66–78.
- Irianti, P. (2017). Kepuasan Pemustaka terhadap Fasilitas Perpustakaan di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 47–55.
- Isbianti, P. (n.d.). *Peralatan & Perlengkapan Dalam*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Mintarso, Z. A., & Sofiyani, Z. (2024). Literacy Inclusion in Realizing Disability Friendly Library Services: A Narrative Literature Review. *Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 33–43. <https://doi.org/10.17977/um008v8i12024p33-43>

- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.
- Rohman, A. S. (2020). The STIE Ekuitas Library in Bandung. *Nusantara Journal of Information and Library Studies (N-JILS)*, 3(1).