

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI JAWA TENGAH DENGAN METODE INTEGRASI *IMPORTANCE* *PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)* DAN MODEL KANO

ArieYoga Setyawan¹, Kris Suryowati², Noeryanti³

^{1,2}Jurusan Statistika, FST, Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta

¹a.yogasetyawan@gmail.com, ² krisnaroz@gmail.com, ³snoeryanti@yahoo.com

Abstract. *Reading is one of the activities that already exist in Central Java provincial government program that aims to create quality human resources. This led to the need to improve the quality of service in Central Java Province Regional Library. Visitor satisfaction become an important issue in the library service. So it is very important for the Central Java Provincial Library to find out the visitor ratings of service quality by using integration Importance Performance Analysis (IPA) and the Kano Model. This approach aims to help Central Java Provincial Library in developing efforts in strengthening the attributes that prioritized the proposed improvement. The result of the integration of importance on performance analysis (IPA) and canoe models obtained fourteen attributes that gets proposed improvements because these attributes are in quadrant A and quadrant C in importance performance analysis (ipa) and enter the category o, a or m in model canoe. these attributes include a comfort lounge area, tidiness arrangement where books, comfort seating facilities, hotspot / internet works fine, the complete collection of books, the discipline of service time (hour open / closed), officers provide information that is clear and easy to understand, the desire officer to help visitors, handling complaints officer to visitors, visitors unbelief against officers who provide pelayanan, officers were able to answer questions from visitors, the library does not guarantee a noisy room, visitor safety during activities in the library and the clerk really understand the needs of visitors.*

Keywords: *Service Quality, Integration Importance Performance Analysis (IPA) and Kano Models.*

Abstrak. Kegiatan membaca merupakan salah satu kegiatan yang sudah ada dalam program pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang bertujuan untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas. Hal tersebut menyebabkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Kepuasan pengunjung menjadi suatu hal yang penting dalam pelayanan perpustakaan. Sehingga sangat penting bagi Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah untuk mengetahui penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano. Pendekatan ini bertujuan untuk membantu Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dalam mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut-atribut yang mendapat prioritas usulan perbaikan. Hasil integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan model kano didapat empat belas atribut yang mendapat usulan perbaikan karena atribut tersebut berada pada kuadran a dan kuadran c dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* dan masuk pada kategori o, a atau m pada model kano. atribut tersebut antara lain kenyamanan ruang tunggu, kerapian penataan tempat buku, kenyamanan fasilitas tempat duduk, *hotspot/internet* berfungsi dengan baik, kelengkapan koleksi buku, kedisiplinan pelayanan waktu (jam buka/tutup), petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, keinginan petugas untuk membantu pengunjung, penanganan petugas terhadap keluhan pengunjung, pengunjung percaya terhadap petugas yang memberikan pelayanan, petugas mampu menjawab pertanyaan dari pengunjung, jaminan ruang perpustakaan tidak berisik, keamanan pengunjung sewaktu beraktifitas di perpustakaan dan petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung.

Kata Kunci: *Kualitas pelayanan, Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano.*

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi yang sedang berjalan seperti sekarang ini, setiap bangsa di dunia mengalami proses kemajuan dan peran buku menjadi sangat penting karena merupakan suatu wadah penyebar informasi yang memiliki cakrawala berfikir secara global. Hal ini kemudian menjadikan peran perpustakaan menjadi sangat besar. Kegiatan membaca merupakan salah satu kegiatan yang sudah ada dalam program pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang bertujuan untuk mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas [8]. Program tersebut seharusnya didukung

juga dengan adanya fasilitas yang menunjang. Bangunan yang berfungsi sebagai perpustakaan utama di Provinsi Jawa Tengah dirasa kurang menunjang untuk pemenuhan program tersebut. Hal ini dikarenakan manajemen yang kurang baik, contohnya dalam hal kurang nyamannya kondisi perpustakaan itu sendiri serta penyediaan bahan pustaka yang dianggap kurang mencukupi kebutuhan informasi yang diperlukan oleh para pengunjung [4].

Hal di atas menyebabkan perlunya peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah serta pengadaan pelayanan berbasis teknologi informasi sehingga dapat menjadi sarana pendidikan nonformal umum yang efektif dan efisien. Peningkatan tersebut dirasakan perlu dilakukan dengan tujuan agar masyarakat tetap memilih menggunakan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebagai tempat membaca untuk mendapatkan informasi. Dalam memberikan pelayanannya, perpustakaan harus mengutamakan kepentingan pengunjung dengan menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung, sehingga fungsinya dapat terlaksana dengan baik.

Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, kepuasan pengunjung menjadi suatu hal yang penting bagi perpustakaan karena keberhasilan pelayanan yang menimbulkan kepuasan pengunjung merupakan tujuan akhir yang harus dicapai oleh perpustakaan. Pengukuran pelayanan dapat dilihat dari kualitas jasa itu sendiri dimana tolak ukur kualitas jasa pelayanan yaitu *tangible* (bukti fisik perpustakaan), *reliability* (kehandalan pegawai dan staf perpustakaan), *responsiveness* (sikap tanggap pada pengunjung), *assurance* (perlakuan pada pengunjung), *emphaty* (pemahaman kepentingan pengunjung) [1].

Oleh sebab itu, penting bagi Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah untuk mengetahui penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan dengan menggunakan integrasi *Importance Perfomance Analysis (IPA)* dan Model Kano. Pendekatan ini bertujuan untuk mengembangkan usaha-usaha dalam memperkuat atribut-atribut yang lemah dan untuk mempercepat perkembangan inovasi pelayanan dengan mengidentifikasi atribut-atribut yang diutamakan terlebih dahulu [5].

Hasil dari penelitian yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan ini antara lain adalah penelitian dari Nia Budi Puspitasari [5] dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Integrasi Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano (Studi Kasus Di PT Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi harapan pelanggan yang telah terpenuhi atau belum, mengidentifikasi atribut-atribut layanan yang fungsional dan disfungsional, mengidentifikasi atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dengan mengintegrasikan *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano, memberikan usulan perbaikan sistem pelayanan terhadap pelanggan Palyja. Perbedaan penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu pada tempat penelitian, penulis melakukan penelitian di Perpustakaan Provinsi Daerah Jawa Tengah sedangkan penelitian yang relevan mengambil tempat di Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta. Persamaan antara penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Menggunakan teknik analisis data yang sama yaitu integrasi *IPA* dan Model Kano dengan memperoleh data melalui penyebaran kuesioner.

Untuk menindak lanjuti uraian dari latar belakang diatas maka penulis akan merumuskan beberapa permasalahan diantaranya adalah bagaimana gambaran pengunjung atau pemustaka berdasarkan jenis kelamin, umur, domisili dan pekerjaan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, bagaimana secara umum kualitas pelayanan jasa yang diberikan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan bagaimana prioritas usulan perbaikan kualitas pelayanan jasa di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah melalui integrasi *Importance Performance Analisis (IPA)* dan Model Kano. Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengunjung atau pemustaka berdasarkan jenis kelamin, umur, asal daerah dan pendidikan di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, mengetahui secara umum kualitas pelayanan jasa yang diberikan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan mengetahui prioritas usulan perbaikan

kualitas pelayanan jasa di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah melalui integrasi *Importance Performance Analisis (IPA)* dan Model Kano

2. Metode

Objek penelitian yang diambil oleh penulis dalam skripsi ini adalah pengunjung Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Untuk mewujudkan visi Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah yaitu terwujudnya masyarakat membaca dan belajar menuju masyarakat madani yang sadar informasi maka harus diimbangi dengan kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang mendukung, karena perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya dan keberhasilan pelayanan merupakan tujuan akhir yang harus dicapai oleh perpustakaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode integrasi *Importance Performance Analisis (IPA)* dan Model Kano.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan. Kuesioner disebar dalam bentuk pertanyaan tertutup kepada responden. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui bahan pustaka, buku-buku, jurnal, literatur-literatur lain yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan kualitas jasa dalam perusahaan jasa.

Sampel diambil dengan menggunakan teknik sampling *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah sebagai suatu teknik pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi memiliki probabilitas terpilih yang sama [6]. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan jumlah populasi yang digunakan adalah rata-rata pemustaka/pengunjung perbulan. Untuk penarikan jumlah sampel menggunakan rumus slovin. Rumusnya adalah sebagai berikut [3]:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n	= Ukuran Sampel
N	= Ukuran Populasi
e	= Taraf Kesalahan

Rata-rata pengunjung perbulan adalah sebanyak 51.390 (N) dengan taraf kesalahan yang digunakan adalah 9,2% atau 0,092. Maka didapat sampel sebanyak 120 sampel.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner [2]. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid [2]. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan atau konsisten. Adapun pengukuran konsistensi alat ukur dilakukan dengan statistic *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,70 [2].

Importance Performance Analisis (IPA)

Sebuah teknik analisis yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Cara mempresentasikan data *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah dengan menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan/harapan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada

kuadran ke berapa [7]. Penentuan lokasi kuadran data dilakukanlah dengan mencari titik perpotongan antara nilai rataan tingkat kepuasan dan nilai rataan tingkat keadaan.

Rumus rataan tingkat keadaan dan tingkat kepuasan adalah:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \quad (1)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

- \bar{X} : Skor Rataan Tingkat Kepuasan ke i
 \bar{Y} : Skor Rataan Tingkat Harapan ke i
 n : Jumlah Responden i : 1,2,3,...,n

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dengan \bar{X} merupakan rata-rata dari rataan skor tingkat kepuasan seluruh faktor atau atribut dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rataan skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan.

Model Kano

Klasifikasi atribut berdasarkan Model Kano dilakukan berdasarkan:

1. Menentukan kategori atribut tiap responden berdasar Tabel 3.2 dibawah ini :

Tabel 1 Tabel Klasifikasi Kano

Kebutuhan Konsumen		Disfungsional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Mengharap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Fungsional	1 Suka	Q	A	A	A	O
	2 Mengharap	R	I	I	I	M
	3 Netral	R	I	I	I	M
	4 Toleransi	R	I	I	I	M
	5 Tidak Suka	R	R	R	R	Q

Keterangan :

- Q : *Questionable* R : *Reverse*
 A : *Attractive* M : *Must be*
 I : *Indifferent* O : *One-dimensional*

2. Menghitung jumlah masing-masing kategori kano dalam tiap atribut.
3. Menentukan kategori kano tiap atribut dengan menggunakan Blauth's Formula

Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano

Integrasi untuk *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano adalah atribut dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* masuk kuadran A (Prioritas Utama) yang dalam Model Kano masuk kategori A, O atau M dan atribut dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* masuk kondisi kuadran C yang dalam Model Kano masuk ke dalam kategori A, O atau M mendapat prioritas perbaikan (Sholihah, 2010).

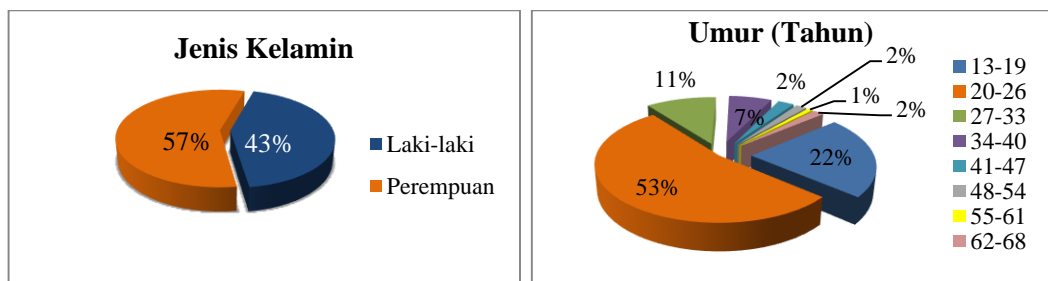
3. Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

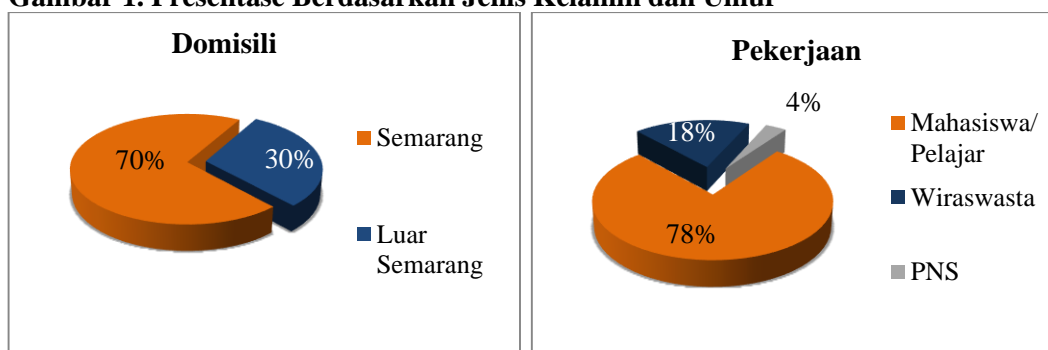
Setelah data dari penyebaran kuesioner didapat maka dilakukan uji validitas, dari hasil uji validitas tingkat harapan dan kepuasan didapatkan hasil uji validitas yang menunjukkan bahwa tidak adanya item pertanyaan dalam kuesioner yang tidak valid yang disebabkan oleh nilai *Corrected Item-Total Correlation* (r_{hitung}) < 0,1793. Atau dengan kata lain dari 36 atribut pertanyaan kesemuanya telah valid. Sehingga dapat tidak ada satupun item pertanyaan yang harus dikeluarkan atau dihilangkan. Setelah uji validitas maka dilakukan uji reliabilitas, berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian *Cronbach's Alpha*, didapat nilai reliabilitas tingkat harapan

dan kepuasan dari variabel *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* semuanya memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70, maka dapat diketahui bahwa semua instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel. **Analisis Deskriptif**

Untuk mempermudah dalam mengetahui gambaran pengunjung atau pemustaka yang didapat dari identitas responden dalam kuesioner penelitian dibuat dalam bentuk *pie chart* sebagai berikut:



Gambar 1. Presentase Berdasarkan Jenis Kelamin dan Umur



Gambar 2. Presentase Berdasarkan Domisili dan Pekerjaan

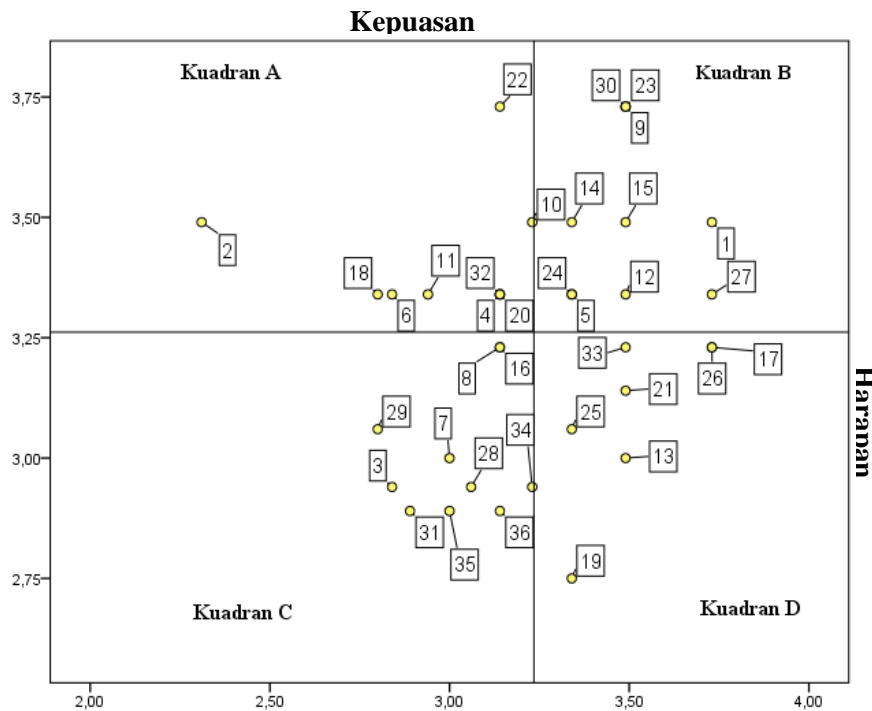
Importance Performance Analysis (IPA)

Setelah data dilakukan uji validitas reliabilitas dan hasilnya tidak ada satupun atribut pertanyaan yang dihilangkan, langkah berikutnya adalah mencari skor total harapan dan kepuasan dari tiap-tiap atribut pertanyaan hasil dari jawaban responden pada kuesioner. Dari nilai skor total harapan dan kepuasan didapat hasil skor total harapan lebih besar dibanding skor total kepuasan, hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengunjung belum merasa puas dengan pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Langkah selanjutnya adalah mencari nilai rata-rata harapan dan kepuasan tiap atribut untuk dibuat diagram kartesius dan mencari nilai rata-rata harapan dan kepuasan semua atribut yang digunakan sebagai titik perpotongan pada diagram kartesius.

Dari nilai rata-rata harapan dan kepuasan yang telah dibagi menjadi empat bagian dan didapat hasil sebagai berikut:

Kuadran A (Tingkatkan Kinerja)

1. Kebersihan ruangan (A.2)
2. Kerapian penataan tempat buku (A.4)
3. Kenyamanan fasilitas tempat duduk (A.6)
4. Kelengkapan koleksi buku (A.10)
5. Ketersediaan fasilitas fotocopy (A.11)
6. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti (B.18)
7. Keinginan petugas untuk membantu pengunjung (C.20)
8. Penanganan petugas terhadap keluhan pengunjung (C.22)
9. Keamanan pengunjung sewaktu beraktifitas di perpustakaan (E.32)



Gambar 3. Diagram Kartesius

Kuadran B (Pertahankan Kinerja)

1. Penataan ruangan (A.1)
2. Kebersihan fasilitas toilet (A.5)
3. Kerapian penampilan petugas (A.9)
4. Tempat parkir nyaman (A.12)
5. Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pengunjung (B.14)
6. Kemudahan administrasi (B.15)
7. Kecepatan petugas menanggapi keluhan pengunjung (C.23)
8. Kemampuan petugas memberikan prioritas penanganan (C.24)
9. Petugas memiliki pengetahuan tentang perpustakaan (D.27)
10. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (D.30)

Kuadran C (Prioritas Rendah)

1. Kenyamanan ruang tunggu (A.3)
2. Ketersediaan koleksi non buku (kaset/CD) (A.7)
3. Hotspot/internet berfungsi dengan baik (A.8)
4. Kedisiplinan pelayanan waktu (jam buka/tutup) (B.16)
5. Pengunjung percaya terhadap petugas yang memberikan pelayanan (D.28)
6. Petugas mampu menjawab pertanyaan dari pengunjung (D.29)
7. Jaminan ruang perpustakaan tidak berisik (D.31)
8. Keakraban petugas dengan pengunjung (E.34)
9. Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung (E.35)
10. Inisiatif petugas untuk membantu pengunjung (E.36)

Kuadran D (Cenderung Berlebihan)

1. Ketersediaan loker (jumlah loker memadai) (A.13)
2. Keakuratan informasi dari petugas (B.17)
3. Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasinya (B.19)

4. Pelayanan yang diberikan sepenuh hati (C.21)
5. Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung (C.25)
6. Kesopanan petugas terhadap pengunjung (D.26)
7. Petugas fokus saat melayani pengunjung (E.33)

Klasifikasi Atribut Berdasar Model Kano

Pada tabel dibawah dapat dilihat masing-masing kategori kano pada setiap atribut pertanyaan.

Tabel 2. Kategori Kano Tiap Atribut

No	Daftar Pertanyaan	O	A	M	I	R	Q	Kat. Kano
A1.	Penataan ruangan	51	31	16	22	0	0	O
A2.	Kebersihan ruangan	47	22	21	29	0	1	O
A3.	Kenyamanan ruang tunggu	28	17	26	48	0	1	O
A4.	Kerapian penataan tempat buku	25	21	20	50	3	1	O
A5.	Kebersihan fasilitas toilet	24	15	39	39	1	2	M
A6.	Kenyamanan fasilitas tempat duduk	34	29	21	34	0	2	O
A7.	Ketersediaan koleksi non buku (kaset/CD)	8	13	20	74	5	0	I
A8.	Hotspot/internet berfungsi dengan baik	29	30	11	46	1	3	A
A9.	Kerapian penampilan petugas	26	26	12	50	3	3	A
A10.	Kelengkapan koleksi buku	27	25	17	45	3	3	O
A11.	Ketersediaan fasilitas fotocopy	18	25	14	56	1	1	I
A12.	Tempat parkir nyaman	16	24	17	54	7	2	I
A13.	Ketersediaan loker (jumlah loker memadai)	23	25	19	44	5	4	A
B14.	Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pengunjung	23	24	14	57	0	2	A
B15.	Kemudahan administrasi	34	18	28	38	0	2	O
B16.	Kedisiplinan pelayanan waktu (jam buka/tutup)	30	24	21	43	0	2	O
B17.	Keakuratan informasi dari petugas	29	19	21	43	4	4	O
B18.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	32	24	22	40	0	2	O
B19.	Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasinya	25	24	21	43	4	3	O
C20.	Keinginan petugas untuk membantu pengunjung	20	19	28	49	1	1	M
C21.	Pelayanan yang diberikan sepenuh hati	22	18	23	53	2	2	M
C22.	Penanganan petugas terhadap keluhan pengunjung	23	11	30	53	0	3	M
C23.	Kecepatan petugas menanggapi keluhan pengunjung	21	19	28	48	0	4	M
C24.	Kemampuan petugas memberikan prioritas penanganan	16	19	26	48	4	7	M
C25.	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	24	22	21	50	0	3	O
D26.	Kesopanan petugas terhadap pengunjung	44	21	21	27	1	6	O
D27.	Petugas memiliki pengetahuan tentang perpustakaan	35	23	17	42	0	3	O
D28.	Pengunjung percaya terhadap petugas yang memberikan pelayanan	24	24	22	48	1	1	O

D29.	Petugas mampu menjawab pertanyaan dari pengunjung	27	26	23	41	1	2	O
D30.	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	30	22	25	37	1	5	O
D31.	Jaminan ruang perpustakaan tidak berisik	26	26	21	42	1	4	O
D32.	Keamanan pengunjung sewaktu beraktifitas di perpustakaan	38	22	23	30	1	6	O
E33.	Petugas fokus saat melayani pengunjung	23	35	23	34	0	5	A
E34.	Keakraban petugas dengan pengunjung	15	28	14	58	1	4	I
E35.	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	23	23	16	55	0	3	O
E36.	Inisiatif petugas untuk membantu pengunjung	21	15	23	55	2	4	I

Integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano

Selanjutnya adalah mengetahui usulan perbaikan kualitas pelayanan di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah berdasarkan Integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano. Untuk atribut yang perlu mendapat usulan perbaikan adalah atribut yang berada dikategori A pada *Importance Performance Analysis (IPA)* dan pada Model Kano masuk kategori A, O atau M yang kedua adalah atribut dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* masuk kuadran C yang dalam Model Kano masuk ke dalam kategori A, O atau M. Adapun hasilnya akan ditampilkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. Integrasi *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano

No	Daftar Pertanyaan	IPA	Kano	Usulan
A1.	Penataan ruangan	B	O	-
A2.	Kebersihan ruangan	B	O	-
A3.	Kenyamanan ruang tunggu	C	O	PERBAIKAN
A4.	Kerapian penataan tempat buku	A	O	PERBAIKAN
A5.	Kebersihan fasilitas toilet	B	M	-
A6.	Kenyamanan fasilitas tempat duduk	A	O	PERBAIKAN
A7.	Ketersediaan koleksi non buku (kaset/CD)	C	I	-
A8.	Hotspot/internet berfungsi dengan baik	C	A	PERBAIKAN
A9.	Kerapian penampilan petugas	B	A	-
A10.	Kelengkapan koleksi buku	A	O	PERBAIKAN
A11.	Ketersediaan fasilitas fotocopy	A	I	-
A12.	Tempat parkir nyaman	B	I	-
A13.	Ketersediaan loker (jumlah loker memadai)	D	A	-
B14.	Kemampuan petugas memenuhi kebutuhan pengunjung	B	A	-
B15.	Kemudahan administrasi	B	O	-
B16.	Kedisiplinan pelayanan waktu (jam buka/tutup)	C	O	PERBAIKAN
B17.	Keakuratan informasi dari petugas	D	O	-
B18.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	A	O	PERBAIKAN
B19.	Kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasinya	D	O	-
C20.	Keinginan petugas untuk membantu pengunjung	A	M	PERBAIKAN
C21.	Pelayanan yang diberikan sepenuh hati	D	M	-

C22.	Penanganan petugas terhadap keluhan pengunjung	A	M	PERBAIKAN
C23.	Kecepatan petugas menanggapi keluhan pengunjung	B	M	-
C24.	Kemampuan petugas memberikan prioritas penanganan	B	M	-
C25.	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	D	O	-
D26.	Kesopanan petugas terhadap pengunjung	D	O	-
D27.	Petugas memiliki pengetahuan tentang perpustakaan	B	O	-
D28.	Pengunjung percaya terhadap petugas yang memberikan pelayanan	C	O	PERBAIKAN
D29.	Petugas mampu menjawab pertanyaan dari pengunjung	C	O	PERBAIKAN
D30.	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	B	O	-
D31.	Jaminan ruang perpustakaan tidak berisik	C	O	PERBAIKAN
D32.	Keamanan pengunjung sewaktu beraktifitas di perpustakaan	A	O	PERBAIKAN
E33.	Petugas fokus saat melayani pengunjung	D	A	-
E34.	Keakraban petugas dengan pengunjung	C	I	-
E35.	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	C	O	PERBAIKAN
E36.	Inisiatif petugas untuk membantu pengunjung	C	I	-

Dari hasil pengintegrasian *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano didapat 14 atribut yang menjadi prioritas usulan perbaikan, antara lain:

1. Kenyamanan ruang tunggu
2. Kerapian penataan tempat buku
3. Kenyamanan fasilitas tempat duduk
4. *Hotspot*/internet berfungsi dengan baik
5. Kelengkapan koleksi buku
6. Kedisiplinan pelayanan waktu (jam buka/tutup)
7. Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
8. Keinginan petugas untuk membantu pengunjung
9. Penanganan petugas terhadap keluhan pengunjung
10. Pengunjung percaya terhadap petugas yang memberikan pelayanan
11. Petugas mampu menjawab pertanyaan dari pengunjung
12. Jaminan ruang perpustakaan tidak berisik
13. Keamanan pengunjung sewaktu beraktifitas di perpustakaan
14. Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung

4. Kesimpulan

Secara umum pengunjung atau pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah karena skor yang harapan pengunjung atau pemustaka masih lebih besar daripada skor kepuasan/kinerja kualitas pelayanan yang diberikan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Dalam pengintegrasian antara *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Model Kano, terdapat 14 atribut yang mendapat usulan perbaikan karena atribut tersebut berada pada kuadran

A dan kuadran C dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* dan masuk pada kategori O, A atau M pada Model Kano.

Ucapan Terimakasih

Dalam penyusunan tulisan ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan pimpinan Jurusan Statistika Institut Sains & Teknologi AKPRIND Yogyakarta.

Daftar Pustaka

- [1] Dwiwarno H dkk, 2015, *Pengaruh Pelayanan Kesehatan Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Pasien Miskin BPJS di Puskesmas Kepanjen Kabupaten Malang*, Jurnal Warta Ekonomi, Vol 04 Magister Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Islam Malang, Malang.
- [2] Ghozali I, 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM, SPSS 20 Edisi Kelima*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [3] Oktaviani RW dan Suryana RN, 2006, *Analisis Kepuasan Pengunjung dan Pengembangan Fasilitas Wisata Argo (Studi Kasus di Kebun Wisata Pasirmukti, Bogor)*, Jurnal Argo Ekonomi Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor, Volume 24 No 1: 41-58, Bogor.
- [4] Pancarani VD, 2011, *Landasan Program Perencanaan dan Perancangan Arsitektur Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah*, Jurusan Arsitektur Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro, Semarang.
- [5] Puspitasari NB dkk, 2010, *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) Dan Model Kano (Studi Kasus Di PT. Perusahaan Air Minum Lyonnaise Jaya Jakarta)*, Jurnal Teknik Industri Universitas Diponegoro, Vol V, No 3, Semarang.
- [5] Sholihah NM, 2010, *Analisis Kualitas Pelayanan Kereta Api Berdasarkan Model Importance Performance Analysis (IPA) dan Kano (Suatu Studi Di Stasiun KA DAOP II Bandung)*, Universitas Widyatama, Bandung.
- [6] Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- [7] Supranto J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- [8] —, 2008, *RPJPD Provinsi Jawa Tengah Tahun 2005-2025*, Bappeda Provinsi Jawa Tengah, Jawa Tengah.