

EVALUASI KUALITAS PATHFINDER SEBAGAI ALAT TEMU BALIK INFORMASI DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA

Ulfatun Madya & Sri Rohyanti Zulaikha
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia
Email: 18101040099@student.uin-suka.ac.id;
sri.zulaikha@uin-suka.ac.id

Diajukan : 10-07-2022 Direview : 21-07-2022 Direvisi : 03-08-2022 Diterima : 15-08-2022

ABSTRAK

Pathfinder sebagai sumber rujukan untuk membantu pemustaka dalam temu balik informasi di Perpustakaan. Tujuan peneliti membahas permasalahan mengenai *pathfinder* untuk mengetahui kualitas *pathfinder* di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan 8 dimensi evaluasi kepuasan jasa yaitu: *performance*, *features*, *reliability*, *conformance to specification*, *aesthetic*, dan *percieved quality* peneliti mengumpulkan *Voice Of Customer* dalam matriks *House Of Quality* dalam teknik *Quality Function Deployment*. Hasil diketahui bahwa nilai kepuasan pemustaka tertinggi pada karakteristik teknik (*Hows*) adalah konten informasi yang terdapat dalam *pathfinder* dan perbaikan pada kualitas sinopsis koleksi dalam *pathfinder* demi kenyamanan pemustaka dalam membaca informasi koleksi. Pada keinginan pemustaka (*Whats*) hanya 1 indikator yang dinyatakan tidak puas yaitu pada ketahanan produk (*durability*). Saran dari peneliti untuk melakukan digitalisasi *pathfinder* dengan menambahkan pilihan *pathfinder* pada *toolbar* koleksi digital dalam website www.lib.uin-suka.ac.id.

Kata Kunci: Sumber Rujukan, *Pathfinder*, *Quality Function Deployment*, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kualitas Produk

ABSTRACT

Pathfinder is a kind or reference source in process or re-meeting behind the information at the library. The aim of studied is evaluation for pathfinder with eight dimensions of service satisfaction evaluation, there are performance, features, reliability, conformance to specification, aesthetic, and percieved quality at Library of Sunan Kalijaga Islamic University by Voice Of Customer in House Of Quality of Quality Function Deployment method. Result this studied is the satisfaction assessment of user about technical characteristics (Hows) is information content in the pathfinder and repair for collection synopsis quality for the convenience of the user. An indicator of the declared dissatisfied, it is on product durability of the user need (Whats). The researcher suggest is, digitalization pathfinder at the toolbar digital cillection of www.lib.uin-suka.ac.id.

Keyword: Referral Source, *Pathfinder*, *Quality Function Deployment*, Library of University, Product Quality.

PENDAHULUAN

Lembaga Perguruan Tinggi memiliki tanggung jawab atas Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Perpustakaan Nasional dalam menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian masyarakat. Diperkuat dengan adanya Tri Dharma Perguruan Tinggi yang mewajibkan pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian masyarakat yang didukung oleh

Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam menyediakan informasi valid. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1 tentang perpustakaan, menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi tulis, karya cetak dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Menurut Sulisty-Basuki (1991, hlm.

52) Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki 5 tujuan, yaitu: memenuhi keperluan informasi, menyediakan koleksi referensi, ruangan, jasa peminjaman dan jasa informasi aktif yang objek hidupnya adalah pemustaka.

Menurut Suwarno (2013, hlm. 88) bahwa sebagai objek hidup profesionalisme pustakawan, pemustaka mendapatkan pelayanan prima demi tercapainya tujuan stabilitas dan eksistensi perpustakaan. Pelayanan pustakawan dapat memprioritaskan kebutuhan pemustaka dalam pencarian informasi dengan adanya petunjuk informasi. Petunjuk informasi menurut Sulisty-Basuki (1991, hlm. 140) yaitu, panduan rak, panduan lantai, denah gedung, panduan setiap buku, panduan topik, buku sulih (*dummy book*) serta panduan tercetak. Fokus penelitian pada panduan pencarian koleksi perpustakaan berdasarkan topik informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hendrawan dan Mukhlis (2021, hlm. x) menyebutkan bahwa, informasi yang berjalan disebut instansi khususnya perpustakaan merupakan jaminan kualitas akuntansi kinerja dan sebuah alat inovasi dalam rangka pelaksanaan fungsi dan tugas lembaga. Dinyatakan oleh Nicholas seperti dikutip oleh Hendrawan dan Mukhlis (2021, hlm. 29) bahwa, dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi terdapat 8 kategori, yaitu; subjek informasi, fungsi informasi, bentuk informasi, kesadaran akan informasi, sudut pandang informasi, kuantitas informasi, kualitas informasi, serta kemutakhiran informasi. Jasa profesionalisme pustakawan dalam bentuk benda (*information as thing*) menurut Hendrawan (2021, hlm. 29) bahwa, informasi yang berposisi sebagai atribut suatu objek harus menciptakan konteks informasi yang mendeskripsikan suatu hal untuk peningkatan produk informasi. Salah satu produk dari profesionalisme pustakawan yaitu *subject guide* atau *pathfinder*.

Menurut Nugrahayu (2016) bahwa, *subject guide* merupakan salah satu media temu balik informasi yang mencakup metadata terseleksi berdasarkan subjek yang memiliki fungsi sebagai petunjuk letak koleksi yang berada di perpustakaan. Fathmi (2019, hlm. 54) berpendapat bahwa saat ini pustakawan harus memanjakan pemustaka di perpustakaan dengan menyediakan sarana temu balik

informasi, oleh karena itu peneliti tertarik untuk membahas mengenai *pathfinder* sebagai salah satu sarana temu balik informasi di perpustakaan menggunakan metode QFD untuk menghubungkan kebutuhan pelanggan, karakteristik teknis dan kinerja pesaing. Menurut Stuart dan Tax pada 1996 dalam Ariani (2009, hlm. 210) bahwa teknik QFD menggabungkan beberapa prinsip. Pertama, menciptakan fokus dalam kualitas secara umum antara semua fungsi atau operasi dalam suatu instansi untuk memahami keputusannya pada atribut pelayanan. Kedua, teknik ini dikendalikan oleh suara pelanggan. Ketiga teknik ini membantu memfokuskan perusahaan pada pelayanan yang dihadapi. Keempat, terdapat pilihan desain. Kelima, untuk mengidentifikasi kebutuhan untuk menyebarkan atau menerapkan ciri yang dikendalikan oleh pelanggan. Penggunaan metode QFD dalam mengevaluasi *pathfinder* di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga karena ditemukannya produk serupa di perpustakaan lain untuk melihat kinerja pesaing/serupa agar dari data yang dihasilkan dari penelitian ini dapat mengidentifikasi kebutuhan/keinginan pemustaka agar *pathfinder* dapat ditingkatkan kualitasnya dikemudian kesempatan.

Produk sumber rujukan umum yang peneliti temukan adalah *pathfinder* Perpustakaan Nasional dan *resources guide* milik Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Kedua produk tersebut peneliti pilih karena memiliki kesamaan kegunaan di perpustakaan sebagai produk sumber rujukan umum yang memudahkan pemustaka dalam proses temu balik/temu kembali informasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memilih *pathfinder* UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebagai objek penelitian karena melihat dari subjek informasi yang variatif, bentuk informasi yang disajikan memudahkan pencarian informasi di perpustakaan. Format penyusunan *pathfinder* menurut Zulaikha (2004, hlm. 12–13) sebagai pengampu mata kuliah Sumber Rujukan Umum mengatakan bahwa tahap penyusunan *pathfinder* yaitu penetapan judul, memberikan cakupan atau ruanglingkup, menyertakan deskripsi bibliografi, *call number*, lokasi sumber rujukan, entri tajuk subjek, dan pendataan koleksi-koleksi meliputi: buku teks utama/wajib, anjuran, pegangan, bibliografi, majalah dan abstrak, majalah primer, tinjauan

perkembangan dan laporan pertemuan ilmiah dan majalah indeks. Menurut Alfiriani (2018, hlm. 149) bahwa kemudahan informasi dan komunikasi sangat dituntut di era sekarang ini, salah satu alternatif terbaik adalah cara belajar elektronik/digital maka, dengan kata lain *pathfinder* sebagai produk Sumber Rujukan Umum UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga akan lebih optimal penggunaannya jika digitalisasi. Memiliki tujuan untuk mengetahui penyajian *pathfinder* di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dalam 8 dimensi evaluasi kualitas jasa menggunakan metode QFD dengan objek penelitian yaitu evaluasi *pathfinder* dengan subjek Mahasiswa Aktif Program Studi Ilmu Perpustakaan.

KAJIAN PUSTAKA

1. Evaluasi

Menurut Stufflebean dan Shinkfield 1986 yang dikutip oleh Alfiriani (2018, hlm. 4) bahwa evaluasi merupakan proses penyediaan informasi yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menentukan harga dan jasa (*the worth and merit*) dari tujuan yang dicapai, desain, implementasi dan dampak untuk membantu mengambil keputusan, pertanggungjawaban dan meningkatkan penyediaan keputusan. Menurut Cerullo dalam Cho yang dikutip oleh Machmud (2018, hlm. 55) bahwa, dalam penyusunan sasaran atau penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mengidentifikasikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan merupakan puncak manajemen. Dapat diartikan bahwa evaluasi merupakan penyediaan informasi yang bertujuan untuk mengetahui nilai yang dicapai suatu instansi saat ini agar dapat mengambil keputusan dalam meningkatkan kualitas.

2. Kualitas

Menurut Ariani (2009, hlm. 204) kualitas merupakan hasil atau dampak yang dirasakan oleh pelanggan (pemustaka) yang mempengaruhi besar kecilnya biaya suatu produk/jasa. Adapun definisi kualitas jasa menurut Aryobimo dan Cahyono (2012) bahwa, kualitas layanan adalah faktor penting bagi penyedia jasa/layanan. Faktor tersebut merupakan tolok ukur kepuasan pemustaka serta evaluasi dari pemakai akan pelayanan yang disediakan oleh pemilik jasa agar

mendapatkan nilai bagus dari pemustaka. Nilai jasa berdasarkan 8 dimensi evaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur *tangible* (berwujud fisik/terlihat) oleh Rahmayanty (2016, hlm. 171) dan implementasinya yaitu: (a) *product performance* (kinerja produk), yaitu nama produk merek, kegunaan, komposisi produk, top *branding*, manfaat, dan lain sebagainya. Implementasinya pada penelitian ini adalah pada kecepatan menemukan jenis koleksi dan kemudahan pemustaka dalam memahami informasi pada *pathfinder*. (b) *features* (keistimewaan), yaitu ciri-ciri atau keistimewaan tambahan produk. Implementasinya pada penelitian ini adalah pada keistimewaan desain produk cetak. (c) *reliability* (keandalan), yaitu *expired date* produk dapat digunakan, mudah digunakan, hemat dipakai dan lain sebagainya. Implementasi pada penelitian ini untuk mengukur keandalan produk dalam menyajikan informasi relevan. (d) *conformance to Specification* (kesesuaian dengan spesifikasi), yaitu standar, nomor fasilitas, item yang terkandung dan komposisi yang dimasukkan dan bahan yang digunakan. Implementasi pada penelitian ini adalah pada standar sumber rujukan dengan mencantumkan 8 daerah katalogisasi serta komposisi item yang terkandung melalui informasi data koleksi pendukung. (e) *durability* (daya tahan), yaitu berapa lama produk dapat digunakan. Implementasi pada penelitian ini adalah pada ketahanan produk berdasarkan bentuk cetak dan letak *pathfinder*. (f) *serviceability* (purna jual), yaitu kecepatan, kenyamanan, kompetisi, serta penanganan produk. Implementasi pada penelitian ini adalah pada kecepatan dan kenyamanan pengguna serta keberhasilan produk dalam memberikan informasi. (g) *Aesthetic* (estetika), yaitu daya tarik terhadap panca indra, misalnya bentuk, warna, desain artistik dan sebagainya. (h) *percieved quality* (kualitas yang dipersepsikan), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan, pengguna biasanya mempresepsikan kualitasnya dari nama merek dan reputasi produsen. Implementasi pada penelitian ini adalah pada citra dan reputasi produk untuk melihat evaluasi kepuasan pemustaka.

3. Pathfinder

Kamus Bahasa Inggris (2011, hlm. 131) *path* berarti jalan kecil dan *find* yang berarti mrnjumpai atau menemukan maka, *pathfinder* berarti penemu jalan kecil atau jalan pintas dalam *School & Office Dictionary* oleh Carol G. Braham (2002, hlm. 393). Diartikan menjadi suatu benda/jasa yang memberikan kemudahan dalam menemukan suatu koleksi bagi pemustaka. Harapan peneliti pada *pathfinder* yaitu mempermudah dan memberikan referensi kepada pemustaka terhadap koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan adar lebih efisien.

4. Perpustakaan Universitas

Berdasarkan *International Federation of Library Association and Institution* (IFLA) oleh Sulisty-Basuki (1991, hlm. 4) perpustakaan memiliki definisi sebagai tempat menyimpan pustaka cetak, non-cetak dan sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis. Keberadaan perpustakaan khususnya di perguruan tinggi merupakan solusi sebagai penyedia sumber informasi serta memberikan dampak positif mengenai informasi relevan petunjuk informasi. Menurut Sulisty-Basuki (1991, hlm. 140) bahwa petunjuk informasi terbagi menjadi 9 jenis yaitu; panduan rak, panduan lantai, denah gedung, panduan setiap buku, panduan topik buku sulih (*dummy book*) serta panduan tercetak. Petunjuk informai tersebut merupakan konsep dati temu balik informasi sebagaimana pendapat Hendrawan dan Mukhlis (2021, hlm. 23) bahwa temu balik informasi mencakup berbagai kegiatan yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi mencakup berbagai kegiatan yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi sebagai jawaban atas kebutuhan dari keinginan pemustaka. Perpustakaan Universitas dapat disimpulkan sebagai tempat menyimpan bahan pustaka untuk membatu pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

5. Quality Function Deployment

Definisi QFD menurut Filcalora dan Cohen (2010, hlm. 4) bahwa QFD merupakan metode perencanaan serta penyebaran jasa layanan yang terstruktur dengan tujuan agar tim pembuat *pathfinder* dapat memenuhi kebutuhan pemustaka berdasarkan evaluasi dan keinginan pemustaka secara sistematis melalui pengumpulan suara pemustaka untuk mendapatkan validasi kebutuhan pemustaka.

QFD merupakan manajemen jasa layanan agar menjadi layanan yang berkualitas berdasarkan evaluasi pemustaka. Komponen QFD menurut Wijaya dan Sarwiji (2018, hlm. 4) menyebutkan bahwa QFD merupakan pendekatan sistematis yang bertujuan untuk menerjemahkan keinginan konsumen secara akurat hingga menciptakan desain teknis, manufaktur serta perencanaan produksi yang tepat. Menurut artikel ahli mengatakan. “*QFD is one of these methods that have been used for years to develop and ameliorate the design process. The best thing about the QFD method is that it is organised to develop the major piece of infromation necessary to understanding the problem* (Moubachir & Bouami, 2015).”

QFD merupakan salah satu metode sukses yang digunakan selama bertahun-tahun untuk mengembangkan dan memperbaiki proses desain. Sisi baik dari metode ini diatur untuk mengembangkan bagian utama dari informasi yang diperlukan untuk memahami masalah. Masalah informasi dalam suatu produk melalui identifikasi data menggunakan metode QFD dengan beberapa tahapan yang dianjurkan menurut Wijaya (2018, hlm. 32–39) yaitu, (1) memahami harapan pelanggan, (2) meenetapkan prioritas pelanggan, (3) menetapkan sasaran layanan, (4) memperoleh komitmen dari pemimpin puncak sampaiyang apling bawah, (5) menetapkan harapan pelanggan, (6) menetapkan infrastruktur layanan, (7) mengembangkan sumber daya manusia, (8) mangukur kepuasan pelanggan. Komponen penting dalam penelitian ini yaitu instrumen penelitian yang menggunakan 8 dimensi evaluasi kepuasan jasa.

1. *Product performance* (kinerja produk) menurut Ariani (2014, hlm. 3.8-3.10) bahwa salah satu dari sepuluh keputusan operasional adalah kualitas proses. Pada kualitas produk tersebut, memiliki sasaran proses yang menghasilkan produk bebas cacat (informasi) pada kecepatan pemustaka dalam menemukan jenis koleksi yang dibutuhkan. Pada aspek pertama ini, dalam instrumen penelitian ingin melihat kecepatan menemukan jenis koleksi dan kemudahan pemustaka dalam memahami informasi pada *pathfinder* yang bermanfaat

untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan secara efektif.

2. *Features* (keistimewaan) menurut Ariani (2014, hlm. 3.9-3.10) bahwa dalam sepuluh keputusan operasional terdapat poin desain produk dan jasa serta desain proses dan kapasitas. Pada kedua poin tersebut, meliputi kuatnya interaksi manusia dengan keputusan desain dan keputusan proses kualitas. Pada aspek kedua ini, dalam instrumen penelitian ingin melihat ketertarikan pemustaka dari keistimewaan desain yang dimiliki *pathfinder* bentuk cetak.
3. *Reliability* (keandalan) menurut Ariani (2014, hlm. 3.8-3.10) bahwa dalam sepuluh keputusan operasional terdapat poin pemeliharaan dan perawatan serta kualitas karena reliabilitas dalam penyampaian jasa akan menjamin kepercayaan pelanggan. Pada kedua poin tersebut, meliputi reliabilitas dan stabilitas produk dengan kualitas keinginan pelanggan untuk mengidentifikasi pencapaian kualitas. Pada aspek ketiga ini, dalam instrumen penelitian ingin melihat keandalan produk dalam menyampaikan informasi relevan.
4. *Conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi) menurut Ariani (2014, hlm. 3.8-3.10) bahwa pada sepuluh keputusan operasional terdapat poin manajemen rantai pasokan dan persediaan. Pada kedua poin tersebut, meliputi pertimbangan keputusan yang mencakup kualitas, penyampaian dan inovasi serta perencanaan yang dapat berjalan optimal jika mempertimbangkan kepuasan pelanggan ingin melihat pencantuman 8 daerah katalogisasi serta komposisi item yang terkandung melalui informasi data koleksi pendukung. Menurut Zulaikha (2004, hlm. 12) bahwa penyusunan *pathfinder* terdapat terdapat tahapan memberikan entri tajuk subjek dan nomor kelas yang sesuai dengan topik yang dibuat, entri diambil dari OPAC maupun dari kartu katalog. diperkuat dari sebuah jurnal yang membahas mengenai penyusunan *pathfinder* bahwa.

Dalam segi teori, menurut Sulisty-Basuki (1994:324) katalog merupakan daftar buku dalam sebuah perpustakaan. *Pathfinder*

menurut Canfield (1972:287) berupa pengumpulan sumber informasi yang terpilih untuk menemukan informasi mendasar yang dibutuhkan. Maka dapat disimpulkan pembuatan *pathfinder* mencakup sumber informasi pada buku sebagaimana halnya dengan katalog yang mana katalog memuat keterangan bibliografi tentang sebuah buku mulai dari penerbit, judul buku, edisi, impresum, keterangan tentang fisik buku, dan catatan yang dianggap perlu seperti nomor panggil (2016, hlm. 39).

1. *Durability* (daya tahan) menurut Ariani (2014, hlm. 3.8-3.10) bahwa pada sepuluh keputusan operasional terdapat poin pemilihan lokasi, penjadwalan serta pemeliharaan dan perawatan. Pada ketiga poin tersebut, meliputi lokasi, kemampuan menyediakan serta pemeliharaan produk sehingga produk juga dapat bertahan lama produk dapat dengan mudah ditemukan. Pada aspek kelima ini, dalam instrumen penelitian ingin melihat ketahanan produk berdasarkan bentuk cetak dan letak *pathfinder*.
2. *Serviceability* (purna jual) menurut Ariani (2014, hlm. 3.8-3.10) bahwa pada sepuluh keputusan operasional terdapat poin kualitas, desain proses, meliputi keputusan proses pada kualitas, penyampaian dan inovasi untuk mengidentifikasi kualitas produk agar menghasilkan produk akhir yang baik. Pada aspek keenam ini, dalam instrumen penelitian ingin melihat kecepatan, kenyamanan pemustaka dan keberhasilan produk dalam memberikan informasi.
3. *Aesthetic* (estetika) menurut Ariani (2014, hlm. 3.8-3.10) bahwa pada sepuluh keputusan operasional terdapat poin desain tata letak serta sumberdaya manusia dan desain pekerjaan. Pada kedua poin tersebut, meliputi ketepatan letak bahan/informasi dari keahlian teknis yang merupakan bagian integral dalam desain sistem agar mendapatkan *output* memuaskan. Pada aspek ketujuh ini, dalam instrumen penelitian ingin melihat ketertarikan terhadap warna, *font*, dan gambar yang tersedia.
4. *Perceived quality* (kualitas yang dipersepsikan) menurut Ariani (2014, hlm. 3.8-3.10) bahwa produsen suatu produk

harus mampu mengidentifikasi susunan produk/jasa agar efektif dalam menanggapi permintaan pelanggan sehingga produk yang ditawarkan dapat dipercaya oleh pelanggan. Pada aspek kedelapan ini, dalam instrumen penelitian ingin melihat citra serta reputasi produk diminta pemustaka.

Tahapan implementasi QFD pada ranah pendidikan menurut Ariani dalam Wijaya dan Sarwiji (2018, hlm. 48–49), yaitu; (1) menentukan pelanggan jasa pendidikan, (2) menentukan produk yang ditawarkan, (3) memberikan kesempatan pelanggan untuk mengungkapkan kebutuhan pada jasa pendidikan yang ditawarkan, (4) susunan target sehubungan dengan kebutuhan pelanggan. Berdasarkan teori diatas, diadaptasi oleh peneliti dengan 3 tahapan, yaitu:

1. Penentuan pelanggan/*customer of pathfinder* dan produk yang diteliti.
2. Penyusunan Rumah Kualitas (*House Of Quality*), implementasi 6 bagian matriks berbentuk rumah dalam QFD berdasarkan Wijaya dan Sarwiji (2018, hlm. 72–75) pada penelitian ini, yaitu; *What*, salah satu cara untuk mengetahui *customer need* menurut pendapat Ariani (2014, hlm. 2.46) yakni, menyebarkan kuesioner kepada pelanggan mengenai kebutuhan terhadap produk. Keinginan pemustaka berdasarkan kuesioner survei berdasarkan 8 dimensi evaluasi kualitas jasa yang dirangkum dalam 3 dimensi kualitas pelayannya menurut Gronroos dalam Ariani (2014, hlm. 4.5-4.7) untuk mempersepsikan kualitas pelanggan (elemen A pada HOQ). *Hows (technical description)*, jawaban perpustakaan pada langkah-langkah pembuatan *pathfinder* yang telah dilakukan disajikan dalam bentuk produk (elemen C pada HOQ). *Competitive assesment*, dapat berupa penilaian produk terkait dengan milik pesaing, namun pada penelitian ini difokuskan pada hasil kepuasan pemustaka untuk mengetahui kondisi kemampuan *technical descriptor* yang telah ditetapkan menggunakan skala interval (elemen B pada HOQ). *Correlation roof matrix/element*, menjelaskan hubungan antar poin teknis yang dilihat berdasarkan analisis langkah-langkah yang dilakukan pada pembuatan *pathfinder*

(elemen D pada HOQ). *Correlation matrix/element*, menjelaskan hubungan antara *Whats* dan *Hows* (elemen E pada HOQ). *Customer requirement priorities*, merupakan prioritas konsumen meliputi: *information to customer, target value, ranking* dan nilai *absolute weight* (elemen F pada HOQ).

3. Analisa target evaluasi dan implementasi metode QFD pada evaluasi *pathfinder*. Pengolahan data dengan menganalisis suara pemustaka atau VOC (*Voice Of Customer*) dengan 8 dimensi evaluasi kualitas jasa serta pengukuran *mean, grand mean*, atau nilai interval, *median*, dan *modus*.

Manfaat QFD bagi kontributor *pathfinder* adalah meminimalisir *effort* berdasarkan relevansi kebutuhan informasi pemustaka, serta efisiensi waktu pengerjaan. Peneliti akan mendapatkan manfaat tersebut jika memperhatikan hal-hal yang perlu di prioritaskan dalam penggunaan metode QFD sesuai pendapat Wijaya dan Sarwiji (2018, hlm. 42) yaitu: QFD sebagai keseluruhan konsep, nilai sebagai keseluruhan keinginan konsumen, *product quwlity deployment* (keinginan menerjemahkan suara konsumen), *deployment of the Quality Function* (kegiatan demi menjamin terpenuhinya keinginan konsumen), dan *quality table – a series* sebagai alat untuk menggambarkan suara konsumen agar mendapatkan spesifikasi keinginan produk/jasa layanan. QFD merupakan metode untuk mengetahui suara pelanggan yang dikemas dalam matriks *House Of Quality*, membantu produsen dalam mengetahui kualitas komponen suatu produk/jasa sehingga dapat mengetahui kelemahan dan keunggulan maka perbaikan yang dilakukan menjadi efisien.

METODE PENELITIAN

Menurut ahli “metode kuantitatif sering dinamakan metode tradisional, *positivistik, scientific* dan metode *discovery*” (Sugiyono, 2014, hlm. 13). Menurut Sugiyono (2014, hlm. 96) bahwa, pada penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif diharuskan untuk menggunakan hipotesis. Pada penelitian ini menggunakan matriks pada QFD (*Quality Function Deployment*) untuk mengunpulkan suara dari pelanggan. Subjek Mahasiswa Aktif Program Studi Ilmu Perpustakaan 2019 dengan objek evaluasi *pathfinder* bertempat di UPT

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Beralamatkan di Jalan Marsda Adisucipto, Demangan, Gondokusuman, Papringan, Catur Tunggal, Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta yang dilaksanakan pada Januari-Maret 2022.

Menurut Anggoro (2014, hlm. 4.3) bahwa, populasi merupakan himpunan lengkap yang berasal dari suatu karakteristik individu dengan tujuan untuk mengetahui karakteristik individu dengan tujuan untuk mengetahui karakter objek yang akan diteliti. Populasi Responden pada kuesioner penelitian ini yaitu Mahasiswa Aktif Program Studi Ilmu Perpustakaan berjumlah 118. Menurut Anggoro (2014, hlm. 4.4) menyatakan bahwa, sampel merupakan bagian dari populasi yang telah diseleksi serta memberikan data yang diperlukan peneliti. Peneliti mengambil sampel dengan ketentuan sampel oleh *isaac* dan *Michael* mengambil N=120 dari 118 populasi dengan signifikansi 5%.

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

- λ^2 dengan dk = 1, taraf kesalahan 5%
- P = Q = 0,5
- D = 0,05
- S = jumlah sampel

Sampel populasi yang didapatkan dari rumus sampling *isaac* dan *Michael* adalah 89 mahasiswa. Peneliti menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *sampling purposive* menurut Sugiyono (2014, hlm. 124) bahwa *sampling purposive* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan kriteria mengetahui salah satu produk pesaing atau keduanya. Hasil dari penyebaran kuesioner, didapatkan 40 mahasiswa yang sesuai kriteria.

Pengumpulan data yang digunakna oleh peneliti melalui observasi, survei dan wawancara. Sebagaimana pendapat ahli bahwa "Hasil observasi akan melengkapi informasi hasil kuesioner, dengan demikian informasi yang diperoleh akan lebih akurat, sehingga kebijakan yang ditempuh akan lebih cepat." (Mardapi, 2012, hlm. 165). Observasi pada penelitian ini adalah *non-partisipant observation* tidak terstruktur mengennai *pathfinder* secara daring

maupun luringagar peneliti mendapatkan informasi lebih variatif dari produk terkait. Menurut Sugiyono (2014, hlm. 194) bahwa wawancara merupakan teknik pengupulan data pada studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah kepada Pustakawan Perpustakaan Nasional yaitu Bapak Faizudin Ahmad, S.IP, dan pustakawan UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga bagian referensi dan serial yaitu Ibu Wahyani, S.IP dan Ibu Anik Nur Azizah, S.IP agar mendapatkan informasi variatif dan akurat. Menurut ahli "metode survei dapat digunakan untuk menjaring informasi mengenai opini, sikap, pilihan dan presepsi orang atau subjek tertentu dapat menggunakan kuesioner atau wawancara" (Anggoro, 2014, hlm. 5.3). Adapun pertanyaan pada kuesioner survei terbuka tertutup meliputi *performance*, *features*, *reliability*, *conformance to spesification*, *durability*, *easthetic*, dan *percieved quality* yang dirangkum dalam 3 dimensi kaulitas pelayanan menurut Gronroos dalam Ariani (2014, hlm. 4.5), yaitu: kualitas teknis, kualitas fungsional, dan penilaian terhadap jasa.

Validasi pada kuesioner menggunakan 36 responden penelitian menurut ahli "instrumen yang valid berarti alat yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur" (Sugiyono, 2014, hlm. 173). Pengukuran menggunakan *Software SPSS 20 for Windows* menggunakan rumus *pearson's Product*

Moment Coefisient Correlation.

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2 - (\sum X)^2)\}\{n(\sum Y)^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- rX = Koefisien korelasi X dan Y, dua
- Y variabel yang dikorelasikan.
- X = Skor untuk pernyataan yang dipilih.
- Y = Skor total
- n = Jumlah responden

Didapatkan batas kritis dengan 0,3291 serta terdapat kategori pada uji reliabilitas instrumen menurut Herlina (2019, hlm. 70) yaitu:

- a. *Cronbach's Alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.

- b. *Cronbach's Alpha* 0,6 – 0,79 = reliabilitas diterima
- c. *Cronbach's Alpha* > 0,8 = reliabilitas baik. Adapun rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r = \frac{k}{(k - 1)} - \left\{ \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

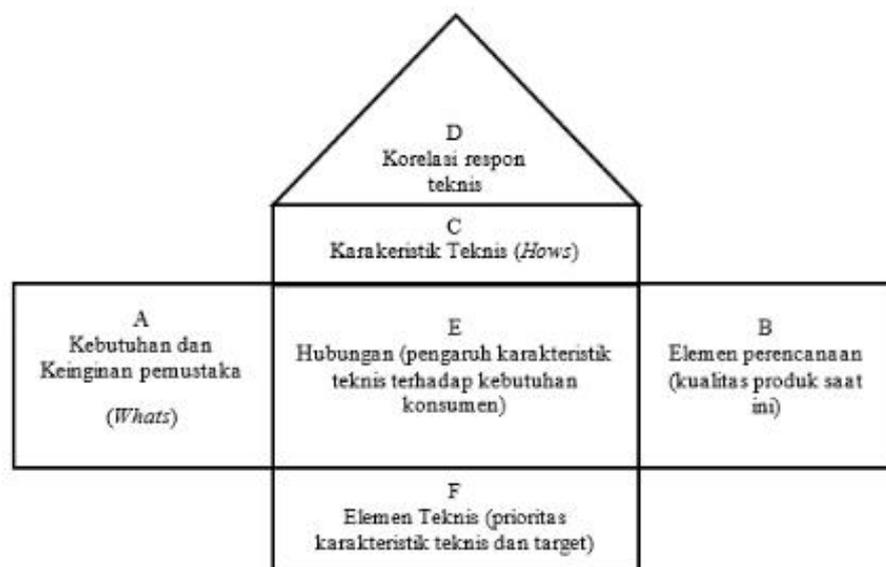
Keterangan:

- k = mean kuadrat antara subyek;
- $\sum S_i^2$ = mean kuadrat kesalahan;

S_i^2 = varian item
 S_t^2 = varian total

Terdapat 3 tahapan pada penelitian, yaitu:

1. *Customer* pada penelitian ini yaitu Mahasiswa aktif Program Studi Ilmu Perpustakaan 2019 Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga sebagai pemustaka maupun kontributor pembuatan *pathfinder*.
2. Penyusunan rumah kualitas (*House Of Quality*), pada gambar disamping ini:
3. Analisis evaluasi dan implementasi metode QFD pada evaluasi *pathfinder* berdasarkan suara pelanggan *Voice Of Customer (VOC)*.



Gambar 1. Matriks *House Of Quality*

HASIL PEMBAHASAN

UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga memiliki bermacam layanan meliputi, layanan perpustakaan di masa pandemi, bebas pustaka, tata usaha, corner, sirkulasi, referensi, serial, multimedia, informasi dan promosi perpustakaan, sistem informasi dan jaringan, preservasi dan repository, pengolahan bahan pustaka, serta pengembangan dan pengadaan bahan pustaka. Sarana dan prasarana yang disediakan meliputi meja dan kursi untuk membaca, toilet, mushola, kantin, ruang rapat, *hall room*, serta adanay spesifikasi disetiap lantai yaitu lantai 1 sebagai lantai layanna dan informasi, lantai 2 untuk koleksi referensi dan serial, lantai 3 untuk koleksi ilmu keislaman dan lantai 4 untuk koleksi ilmu umum. Keunggulan Perpustakaan Universitas adalah

sudah menggunakan RFID (*Radio-Frequency Identification*) pada layanan sirkulasi lokasi berada di lantai 3 untuk peminjaman mandiri dan lantai 1 untuk pengembalian mandiri dengan penanaman cip pada buku oleh pustakawan. Kegunaan cip adalah untuk mendeteksi koleksi yang diizinkan untuk dibawa keluar dari perpustakaan karena telah melewati proses peminjaman melalui alat *detector* yang membantu pustakawan dalam mengidentifikasi keluar masuknya koleksi perpustakaan. UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga memiliki buku cetak setidaknya sejumlah 157.194 eksemplar, tugas akhir sejumlah 42.108 eksemplar, dan referensi sejumlah 12.219 eksemplar. Statistika koleksi keseluruhan dapat diakses melalui www.siprus.uin-suka.ac.id/opac1 yang hanya dapat diakses di perpustakaan saja atau intranet.

Menurut Lasa (2002, hlm. 2) koleksi referensi sendiri memiliki tujuan dalam memenuhi kebutuhan khusus permustaka di Perpustakaan dengan ciri-ciri, yaitu: penyusunan berdasarkan keperluan, isi dalam koleksi tidak perlu dipelajari semua, penyusunan menggunakan pola tertentu, dan koleksi mayoritas berharga mahal. Koleksi referensi pada umumnya adalah kamus, ensiklopedia, bibliografi, sumber-sumber ilmu bumi, almanak, buku tahunan, penerbitan pemerintahan, sumber-sumber biografi, direktori, buku panduan/*handbook*, serta abstrak & indeks dan satu koleksi khas UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah *pathfinder*. Koleksi *pathfinder* milik UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah berjumlah 39 eksemplar dari 38 judul. Bentuk cetak *pathfinder* berada di lantai 2 bagian referensi dengan Perpustakaan penanggungjawab yaitu Ibu Wahyani, S.Ag., M.IP. awal pembuatan *pathfinder* adalah dalam bentuk makalah yang diampu oleh Drs. Lasa HS, M.Si lalu dilanjutkan oleh Ibu Dr. Sri Rohyanti., S.Ag, M.Si dalam mengampu mata kuliah sumber rujukan umum. Ibu Dra. Labibah Zain M.LIS melihat potensi dari kemasan dan isi produk *pathfinder* yang semakin menarik dibawah bimbingan Ibu Dr. Sri Rohyanti., S.Ag., SS., M.Si. sehingga, oleh beliau *pathfinder* disajikan di tempat khusus.

Melalui kuesioner survey terbuka kepada mahasiswa 89 aktif Program Studi Ilmu Perpustakaan angkatan 2019, diketahui 44,94% atau 45% atau 40 mahasiswa saja yang mengetahui bahwa terdapat produk serupa di perpustakaan lain. Berdasarkan hasil tersebut peneliti memilih 40 mahasiswa yang mengetahui produk serupa sebagai responden penelitian agar peneliti mendapatkan hasil yang baik pada evaluasi *pathfinder* UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Hasil uji validitas pada kuesioner penelitian dengan 336 responden, terdapat 1 item tidak valid yaitu item pertanyaan nomor 8. Menurut Nugroho (2019) jika nilai item lebih kecil dari nilai koefisien dua arah dalam satu penelitian yaitu 0,3291 atau item pertanyaan tidak valid, peneliti dapat memilih untuk diuji ulang atau dapat dihapus pertanyaan dengan catatan pertanyaan tersebut jika item tersebut merupakan item pertanyaan wajib. Menurut ahli SPSS pun berpendapat sebagai berikut “Namun, apabila terdapat item

pertanyaan yang tidak valid maka ada beberapa pilihan yang bisa dilakukan, yakni mengulang dan mengganti dengan soal yang lain atau dengan menghapus item yang tidak valid tersebut darinkuesioner yang telah kita buat. (Herlina, 2019, hlm. 70)”.

Tahapan analisis *Quality Function Deployment* pertama, penentuan pelanggan yaitu mahasiswa aktif program studi ilmu perpustakaan dan produk yang ditawarkan yaitu *pathfinder*. Kedua, penyusunan *House Of Quality* pada keinginan pemustaka (*What*) dibatasi pada 3 dimensi kualitas jasa menurut Gronroos dalam Ariani (2014, hlm. 4.5-4.7) bahwa kualitas pelayanan untuk mengidentifikasi keinginan pelanggan dapat menggunakan 3 dimensi kualitas pelayanan yaitu kualitas teknis, kualitas fungsional, dan penilaian terhadap jasa. Dimensi pertama dan kedua keinginan teknik meliputi penerimaan produk oleh pelanggan serta fungsional dari pelayanan yang dibentuk dan diserahkan oleh pemustaka yaitu bentuk cetak *pathfinder* yang disusun oleh kontributor. Menurut Zulaikha (2004, hlm. 10) tahapan penyusunan *pathfinder* yaitu penentuan judul panduan, memberikan cakupan/ruang lingkup, *call number*, deskripsi bibliografi, entri tajuk subjek, nomor klasifikasi yang dilihat pada OPAC atau kartu katalog yang mencakup 8 daerah katalogisasi yang biasa dilihat AACR dalam Masruri, Zain dan Marwiyah (2008, hlm. 135–136) yaitu, daerah judul dan penanggungjawab/pengarang, daerah edisi, daerah rincian spesifik materi, daerah publikasi (penerbit, tahun terbit, tempat terbit), daerah keterangan fisik (tinggi buku, tebal buku, warna buku, jumlah halaman buku), daerah keterangan seri, daerah catatan, daerah nomor standar dan ketersediaan materi dipergustakaan pada judul, yang dengan 91% suara memilih subjek sebagai karakteristik *pathfinder*. Deskripsi bibliografi dengan 8 prioritas yaitu 100% suara memilih judul dan pengarang, 91% memilih klasifikasi, 87,6% memilih penerbit, 85,5 % memilih tahun terbit, 80, 9% memilih nomor panggil, 67,4% memilih deskripsi buku, dan 65,2% memilih lokasi koleksi. Keterangan tambahan *pathfinder*, salah satu item dalam 8 daerah yaitu ketersediaan materi dipergustakaan. Berdasarkan warna 58,4% memilih warna tidak mencolok serta pada bentuk penyajian 53,9% memilih dalam bentuk cetak. Ketiga, penilaian

terhadap jasa meliputi pengetahuan produk terkait dengan produk serupa, menghasilkan 44,94% atau 45% mengetahui produk *pathfinder* UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga jika dijabarkan 16% mengetahui produk milik Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 20% mengetahui produk milik Perpustakaan Nasional, dan 9% mengetahui kedua produk serupa.

Karakteristik teknik (*How*), dalam HOQ bertujuan untuk mendapatkan informasi lebih detail berdasarkan suara pelanggan yang diringkas oleh peneliti dalam 18 poin penting yaitu; melakukan peremajaan *pathfinder*, menambahkan foto sampul buku, mencantumkan 8 daerah katalogisasi, mencantumkan anjuran koleksi, mencantumkan informasi letak koleksi, mencantumkan ketersediaan koleksi, mencantumkan sinopsis buku, mencantumkan jenis koleksi yang dicantumkan, menentukan lokasi *pathfinder*, menetapkan bentuk produk (digital/cetak/keduanya), menetapkan desain produk, menetapkan *font* dan *font size*, menetapkan jumlah koleksi yang dicantumkan, menetapkan konten informasi dalam *pathfinder*, menetapkan konten informasi *pathfinder*, menetapkan warna produk, *pathfinder* dalam bentuk cetak, pembuatan *pathfinder* berdasarkan subjek, dan pembuatan *pathfinder* berdasarkan mata kuliah.

Analisis Instansi terkait (*Competitive Assessment*), disajikan dengan tabel yang berisi mengenai kondisi perusahaan terkait untuk mengetahui kualitas saat ini. Perhitungan menggunakan karakteristik skor suara pemustaka terhadap kualitas *pathfinder*. Pengamatan ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 1. Skor *Competitive Assessment*

NO.	Dimensi	Nilai	Rata-Rata Nilai
1.	<i>Performance</i>	117	117
		117	
2.	<i>Features</i>	111	111,25
		110	
		105	
		109	
3.	<i>Reliability</i>	114	114
4.	<i>Conformance to Specification</i>	112	114
		118	
5.	<i>Duration</i>	101	102
6.	<i>Serviceability</i>	113	111,6666667
		113	

		113	
7.	<i>Aesthetic</i>	105	114
		112	
		112	
8.	<i>Perceived Quality</i>	112	112,6666667
		117	
		111	
JUMLAH TOTAL		2.122	891,75
Nilai Rata-Rata		53,05	

Pada tabel diatas, nilai yang didapat dari perspektif pemustaka adalah 2.122 dengan rata-rata peritem dimensi evaluasi kualitas jasa pada kuesioner yaitu 117 untuk *performance*; 108,75 untuk *features*; 114 untuk *reliability*; 115 untuk *conformance to specification*; 101 untuk *durability*; 113 untuk *serviceability*; 109,6666667 untuk *aesthetic*; 113,3333333 untuk *percieved quality*. Dapat diketahui bahwa nilai terkecil dari nilai diatas adalah pada *durability*.

Hubungan antar karakteristik teknis (*Correlation roof matrix*), menurut ahli.

“The correlation matrix is triangular table. “How” is integrate by estability the correlation between all elements. The matrix describes the strangeth of the relationships between the design requirement requirements. The aim is to identify which requirements support each other and which ones do not” (Bernal, Dornberger, Suvelza, & Byrnes, t.t., hlm. 22)

Bahwa, matris korelasi adalah tabel segitiga. *How* diintegrasikan dengan membangun korelasi antara semua elemen. Matriks menggambar ada tidaknya hubungan antara desain teknis. Tujuannya untuk mengidentifikasi persyaratan yang saling mendukung. Bentuk karakteristik teknis berhubungan adalah sebagai berikut: Melakukan peremajaan *pathfinder* memiliki hubungan positif dengan mencantumkan ketersediaan koleksi dan menetapkan konten informasi dalam *pathfinder*. Mencantumkan 8 daerah katalogisasi memiliki hubungan positif dengan menetapkan konten informasi, mencantumkan informasi letak koleksi dan *pathfinder* berdasarkan subjek. Menetapkan bentuk produk memiliki hubungan dengan menetapkan konten informasi. Menambahkan foto sampul buku memiliki hubungan positif dengan mencantumkan anjuran koleksi, menetapkan bentuk produk, desain produk dan menetapkan konten informasi. Mencantumkan anjuran koleksi memiliki hubungan positif

dengan mencantumkan informasi letak koleksi, mencantumkan ketersediaan koleksi, menetapkan jumlah koleksi dan menetapkan konten informasi. Mencantumkan ketersediaan koleksi memiliki hubungan positif dengan menetapkan jumlah koleksi dan menetapkan jumlah koleksi. Menentukan lokasi *pathfinder* memiliki hubungan positif dengan menetapkan bentuk produk dan *pathfinder* dalam bentuk cetak. Menetapkan bentuk produk memiliki hubungan positif dengan menetapkan *font* dan *font size*, menetapkan desain produk dan *pathfinder* dalam bentuk cetak.

Menetapkan desain produk memiliki hubungan positif dengan menetapkan konten informasi. Menetapkan *font* dan *font size* memiliki hubungan positif dengan *pathfinder* dalam bentuk cetak. Menambahkan foto sampul buku memiliki hubungan positif dengan mencantumkan ketersediaan koleksi. Mencantumkan informasi letak koleksi memiliki hubungan positif dengan mencantumkan ketersediaan koleksi, menetapkan jumlah koleksi, konten informasi dan menentukan jenis koleksi. Mencantumkan sinopsis buku memiliki hubungan positif dengan menetapkan *font* dan *font size*, menetapkan konten informasi dan

jenis koleksi. Menetapkan bentuk produk memiliki hubungan positif dengan menetapkan jumlah koleksi, warna produk, *pathfinder* berdasarkan subjek, dan *pathfinder* berdasarkan mata kuliah. Menetapkan desain produk memiliki hubungan positif dengan *font* dan *font size*, menetapkan warna produk, *pathfinder* dalam bentuk cetak, *pathfinder* berdasarkan subjek dan *pathfinder* berdasarkan mata kuliah. Menentukan *font* dan *font size* memiliki hubungan positif dengan menetapkan warna produk. Menetapkan jumlah koleksi memiliki hubungan positif dengan menetapkan konten informasi, *pathfinder* dalam bentuk cetak dan *pathfinder* berdasarkan mata kuliah. Menetapkan konten informasi memiliki hubungan positif dengan *pathfinder* dalam bentuk cetak. *Pathfinder* dalam bentuk cetak memiliki hubungan positif dengan *pathfinder* berdasarkan mata kuliah.

Kepuasan dan kebutuhan pemustaka terhadap produk terkait, untuk mempermudah pengolahan data kepuasan pada elemen B, peneliti menggunakan pengukuran *mean*, *median*, *modus* serta *Grand Mean* untuk mengetahui nilai interval yang akan menjadi batas kategori dalam suatu penilaian.

$$Grand\ Mean\ (Interval) = \frac{Rata - Rata\ Hitung\ atau\ Jarak}{Jumlah\ pertanyaan}$$

Grand Mean akan memudahkan peneliti dalam interpretasi pada data interval setiap kategori penilaian dengan melihat skor rata-rata (MX) dengan keterangan penghitungan sebagai berikut:

Skor Tertinggi	=	4
Skor Terendah	=	1
Jarak	=	4-1 = 3
Banyaknya kategori	=	4

Berdasarkan keterangan diatas dapat dihitung interval setiap kategori adalah: $Grand\ Mean\ (x) = \frac{3}{4} = 0,75$. Kategori penilaian interval penelitian ini adalah:

Tabel 2. Nilai Interval

Kategori	Skor
1,00 - 1,75	Sangat Tidak Puas
1,76 - 2,50	Tidak Puas
2,51 - 3,25	Puas
3,26 - 4,00	Sangat Puas

Berdasarkan kategori tersebut, analisis hasil kuesioner penelitian nilai kepuasan yang diberikan pemustaka kepada 3 instansi terkait dengan pertimbangan nilai interval diatas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Nilai Median, Modus dan Mean

NO.	Dimensi	Pertanyaan	Nilai			Rata-Rata Mean	Ket
			Median	Modus	Mean		

1.	Performance	1. Produk Sumber Rujukan dapat membantu saya dalam menemukan informasi koleksi sesuai kebutuhan.	3	3	2,925	2,925	Puas
		2. Informasi yang terkandung didalam produk Sumber Rujukan mudah saya fahami.	3	3	2,925		
2.	Features	3. Desain produk menarik.	3	3	2,775	2,7187	Puas
		4. Bentuk produk bagus dalam bentuk digital.	3	3	2,75		
		5. Bentuk produk bagus dalam bentuk cetak.	3	3	2,625		
		6. Bentuk produk bagus dalam bentuk cetak.	3	3	2,725		
3.	Reliability	7. Produk merupakan layanan yang informatif.	3	3	2,85	2,85	Puas
4.	Conformance to Specification	8. Produk memberikan/menyajikan kelengkapan data koleksi.	3	3	2,8	2,875	Puas
		9. Produk memberikan tambahan informasi sumber pendukung.	3	4	2,95		
5.	Duration	10. Produk tidak mudah rusak.	2,5	2	2,525	2,525	Tidak Puas
6.	Serviceability	11. Saya mudah menemukan produk di perpustakaan atau website perpustakaan.	3	3	2,825	2,825	Puas
		12. Saya nyaman menggunakan produk untuk mencari koleksi yang saya butuhkan.	3	3	2,825		
		13. Saya puas dengan produk Sumber Rujukan.	3	3	2,825		
7.	Aesthetic	14. Warna produk menarik.	3	3	2,625	2,741	Puas
		15. Data koleksi tertulis dengan rapi dan jelas.	3	3	2,8		
		16. Gambar koleksi jelas.	3	3	2,8		
8.	Perceived Quality	17. Pilih <i>range</i> 1 hingga 4 untuk menggambarkan citra produk.	3	3	2,8	2,83	Puas
		18. Pilih <i>range</i> 1 hingga 4 untuk menggambarkan keunggulan produk.	3	3	2,925		

	19. Pilih <i>range</i> 1 hingga 4 untuk menggambarkan kepuasan pada produk Sumber Rujukan Umum.	3	3	2,775		
--	---	---	---	-------	--	--

Hubungan antara elemen *Whats* dan *Hows* (*Correlation Matrix*), menurut ahli.

“For each column (“Hows”), the (“What”) importance level is multiplied by the corresponding weighting. This creates a value for each relationship between client and design requirement. The importance of design requirements (“Hows”) is computed by adding the value together.” (Bernal dkk., t.t., hlm. 20)

Bahwa pada setiap kolom *How*, tingkat kepentingan (keinginan) *What* dikalikan dengan bobot yang sesuai. Hal tersebut menciptakan nilai masing-masing hubungan antara kepentingan (keinginan) dan persyaratan desain *How* yang akan dihitung keseluruhan. Hubungan antara kedua elemen bertujuan untuk menunjukkan usaha UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dalam memenuhi kebutuhan/keinginan demi evaluasi *pathfinder* dari VOC responden. Kualitas persyaratan dan target teknis (*customer requirement quality*), pada bagan HOQ kepuasan persyaratan berada dibagian bawah. Nilai yang dihasilkan dari tingkat kualitas didapat dari hubungan antara *Hows* dan *Whats* berdasarkan nilai hubungan dengan nilai modus dari masing-masing atribut (*Whats*). Menurut ahli pada suatu artikel.

“Setelah didapat nilai-nilai dari bobot kepentingan (keinginan) masing-masing atribut, maka selanjutnya dilakukan proses perhitungan mengenai bobot relatif (*relative weight*). Bobot relatif ini membantu dalam memprioritaskan persyaratan konsumen untuk dikembangkan. Penentuan kuat tidaknya hubungan antara kebutuhan teknik dengan kebutuhan konsumen memerlukan pengalaman, ketajaman dan pengetahuan yang cukup mendalam tentang segala sesuatu yang terkait dengan proses pembuatan *locker (pathfinder)*” (Makmuri & Zahri, 2016, hlm. 165).

Hasil perkalian tersebut dijumlahkan untuk mendapatkan hasil akhir pada nilai teknis hingga didapatkan tingkat kualitas (rangking) dengan mengurutkan nilai hasil perhitungan dari nilai terbesar hingga nilai terkecil, tingkat kualitas yang didapat bertujuan untuk mengevaluasi produk. Nilai hubungan yang digunakan pada penelitian dalam tabel berikut.

Tabel 4. Nilai Hubungan

Simbol	Nilai	Pengertian
(Kosong)	0	Tidak ada hubungan
●	1	Hubungan Lemah
●	3	Hubungannya Sedang
●	5	Hubungan Kuat

(Wijaya & Sarwiji, 2018, hlm. 81) dan (Sharma, t.t.)

Tabel 5. Korelasi antara *Whats* dan *Hows*

No.	Materi (<i>Hows</i>)	Materi (<i>Whats</i>)	Nilai		Hasil
			Bobot	Hubungan	
1.	Melakukan peremajaan <i>pathfinder</i> .	Citra Produk menurut pemustaka.	3	5	15
		Reputasi produk menurut pemustaka.	3	5	15
Jumlah			30		
2.	Menambahkan foto sampul buku.	Kemudahan pemustaka memahami informasi.	3	5	15
		Desain produk menarik.	3	1	3
		Produk informatif.	3	3	9
		Warna	3	1	3
		Gambar	3	5	15
Jumlah			45		
3.	Mencantumkan 8 daerah katalogisasi.	Produk Informatif.	3	3	9
		Delapan daerah katalogisasi.	3	5	15
		Gambar	3	1	3

		Jumlah	27		
4.	Mencantumkan anjuran koleksi.	Data koleksi pendukung.	4	5	20
		Jumlah	20		
5.	Mencantumkan informasi letak koleksi..	Kecepatan menemukan jenis koleksi.	3	3	9
		Kemudahan pemustaka memahami informasi	3	1	3
		Produk informatif	3	1	3
		Delapan daerah katalogisasi	3	3	9
		Kenyamanan pemustaka menggunakan produk	3	5	15
		Jumlah	39		
6.	Mencantumkan ketersediaan koleksi.	Produk informatif	3	1	3
		Data koleksi pendukung	4	1	4
		Kenyamanan pemustaka menggunakan produk.	3	3	9
		Jumlah	16		
7.	Mencantumkan sinopsis buku.	Produk informatif	3	1	3
		Data koleksi pendukung	4	1	4
		Jumlah	7		
8.	Menentukan jenis buku.	Kecepatan menemukan jenis koleksi.	3	1	3
		Kemudahan pemustaka memahami informasi.	3	1	3
		Delapan daerah katalogisasi.	3	1	3
		Data koleksi pendukung.	4	1	4
		Keberhasilan produk memberikan informasi koleksi.	3	5	15
		Jumlah	28		
9.	Menentukan lokasi <i>pathfinder</i> .	Ketahanan produk	2	5	10
		Kecepatan pemustaka menemukan produk.	3	3	9
		Jumlah	19		
10.	Menetapkan bentuk <i>pathfinder</i> .	Bentuk produk	3	5	15
		Jumlah	15		
11.	Menentukan desain <i>pathfinder</i> .	Kemudahan pemustaka memahami informasi.	3	1	3
		Bentuk produk	3	5	15
		Warna	3	1	3
		Jumlah	21		
12.	Menentukan <i>font</i> dan <i>font size</i> .	Kecepatan menemukan jenis koleksi	3	1	3
		Warna	3	5	15
		Jumlah	18		
13.	Menetapkan jumlah koleksi yang dicantumkan.	Kecepatan menemukan jenis koleksi	3	1	3
		Produk informatif	3	3	9
		Data koleksi pendukung	4	1	4
		Kenerhasilan produk memberikan informasi koleksi.	3	5	15
		Jumlah	31		
14.	Menetapkan konten informasi dalam <i>pathfinder</i> .	Kecepatan menemukan jenis koleksi.	3	1	3
		Produk informatif	3	5	15
		Delapan daerah katalogisasi	3	3	12
		Data koleksi pendukung	4	3	12
		Kenyamanan pemustaka menggunakan produk	3	5	15
		Keberhasilan produk memberikan informasi koleksi.	3	5	15
		<i>Font</i>	3	3	9
		Citra produk menurut pemustaka	3	5	15
		Reputasi produk menurut pemustaka	3	5	15
				Jumlah	111
15.	Menetapkan warna <i>pathfinder</i> .	Kemudahan pemustaka memahami informasi.	3	5	15
		Desain produk menarik	3	1	3
		Warna	3	5	15
		Gambar	3	1	3
		Jumlah	36		
16.	<i>Pathfinder</i> dalam	Desain produk menarik.	3	5	15

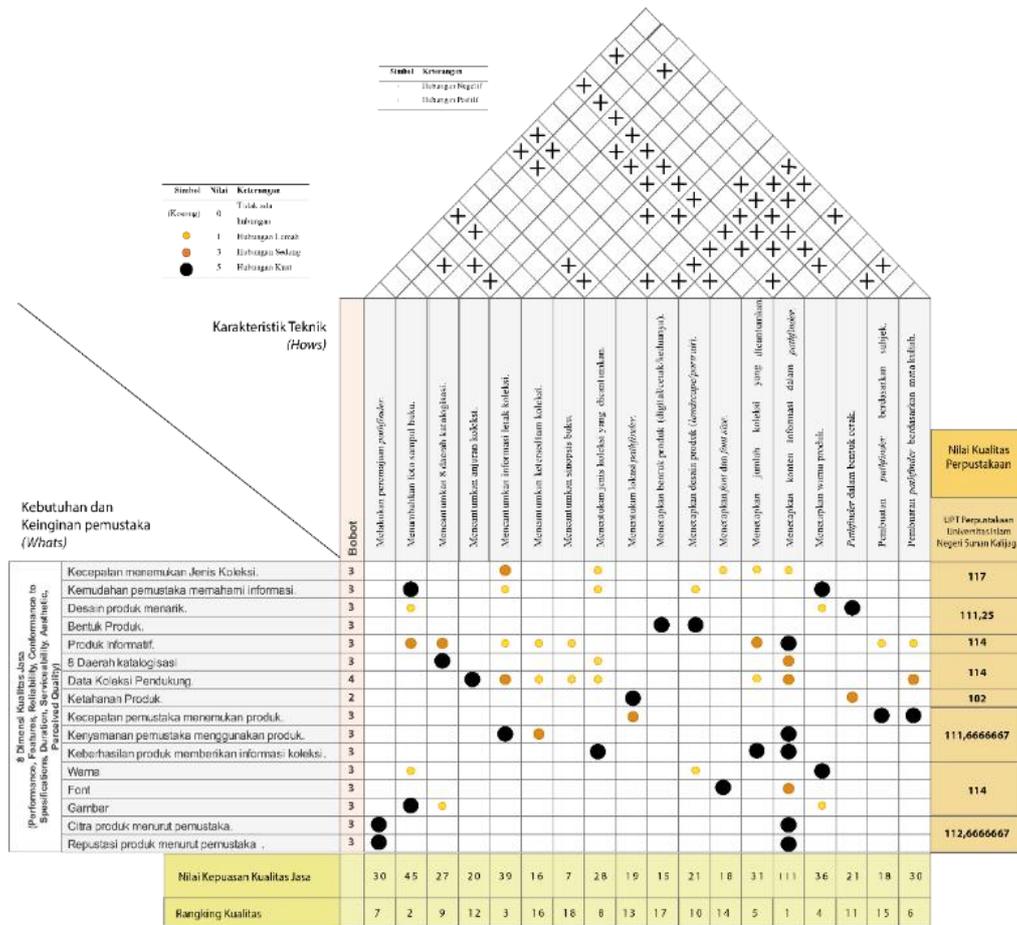
	bentuk cetak.	Ketahanan produk	2	3	6
Jumlah			21		
17.	Pembuatan <i>pathfinder</i> berdasarkan subjek.	Produk informatif.	3	1	3
		Kecepatan pemustaka menemukan produk.	3	5	15
Jumlah			18		
18.	Pembuatan <i>pathfinder</i> berdasarkan mata kuliah.	Produk informatif.	3	1	3
		Data koleksi pendukung	4	3	12
		Kecepatan pemustaka menemukan produk.	3	5	15
Jumlah			30		

Analisis Hasil *Customer Requirement*

Peneliti mengurutkan dan menjelaskan *Customer Requirement* berdasarkan hasil perhitungan *Whats* dan *Hows* untuk hasil evaluasi *pathfinder* yang telah tersaji dengan rangking pada gambar dengan narasi sebagai berikut.

- Menetapkan konten informasi dengan nilai 111.
Penetapan konten informasi berkaitan dengan mayoritas karakteristik teknis pada atap HOQ, memiliki hubungan kuat dengan melakukan peremajaan *pathfinder*. Mencantumkan 8 daerah katalogisasi serta menetapkan bentuk produk. Ketiga indikator tersebut berhubungan dikarenakan pada penetapan konten informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka merupakan 8 daerah katalogisasi yang merupakan informasi dasar sebuah koleksi perpustakaan dengan menyesuaikan bentuk produksi apakah digital atau cetak dengan adanya peremajaan produk secara berkala yang akan memberikan citra dan reputasi kualitas produk baik. Sependapat dengan Ariani (2014, hlm. 204) bahwa kualitas adalah hasil atau dampak yang dirasakan oleh pelanggan atau merupakan aspek penyedia jasa yang menjamin kualitas.
- Menambahkan foto sampul buku dengan nilai 45.
Maksud dari foto sampul disini adalah foto *cover* buku sebagai salah satu identifikasi ketika kegiatan temu kembali berhubungan dengan bentuk *pathfinder* yang akan diproduksi serta mengetahui anjuran buku yang bisa dipakai. Pada kebutuhan pemustaka akan memudahkan dalam memahami informasi *pathfinder* dari gambar yang tersedia.
- Mencantumkan informasi letak koleksi dengan nilai 39.
Pencantuman informasi letak koleksi, konten informasi serta jumlah koleksi yang tersedia dikarenakan jumlah koleksi Perpustakaan menyesuaikan jenis koleksi serta kegunaannya. Sependapat dengan Siehl dalam Ariani (2014, hlm. 19) bahwa penyajian jasa menfokuskan pada pemustaka dalam hal nilai budaya secara konsisten dan kualitas. Maka, sebaiknya koleksi yang dimiliki lebih difokuskan pada kualitas dan kebergunaan bagi pemustaka.
- Menetapkan warna produk dengan nilai 36.
Dalam menetapkan warna produk memiliki hubungan dengan bentuk, desain serta *font* yang digunakan pada *pathfinder*. Memiliki hubungan kuat dengan kebutuhan pemustaka untuk memahami informasi melalui kemasan yang *eye cathing* hingga tercipta desain yang menarik.
- Menetapkan jumlah koleksi yang dicantumkan dengan nilai 31.
Jumlah koleksi memiliki hubungan dengan anjuran buku yang dipakai dan ketersediaan koleksi (boleh dipinjam) sama artinya jumlah koleksi kecuali tandon agar pemustaka dapat menggunakan koleksi tersebut, sebagai tanda bahwa *pathfinder* berhasil memberikan informasi kepada pemustaka.
- Pembuatan *pathfinder* berdasarkan mata kuliah dengan nilai 30.
Mahasiswa dituntut untuk berkecimpung dengan ilmu pengetahuan, menciptakan karakter pemustaka yang memiliki banyak kebutuhan informasi yang didapatkan dari mata kuliah. Hal ini berhubungan dengan jumlah koleksi, desain serta bentuk *pathfinder* untuk mendapat sumber secara cepat, efisien serta informatif.
- Melakukan peremajaan *pathfinder* dengan nilai 30.

- Peremajaan *pathfinder* tentu berhubungan dengan konten informasi yang bersangkutan dengan relevansi suatu sumber informasi seperti yang diketahui bahwa penelitian akan dianggap relevan jika menggunakan referensi 5 tahun terakhir. Dalam kacamata pemustaka akan menciptakan citra serta reputasi yang baik.
8. Menentukan jenis buku/koleksi dengan nilai 28.
Penentuan jenis koleksi merupakan usaha untuk menetapkan konten siinopsis/ penjelasan mengenai koleksi. Hal ini berhubungan erat dengan keberhasilan *pathfinder* dalam menyediakan kebutuhan pemustaka dengan kemudahan serta kecepatan menemukan koleksi.
 9. Mencantumkan 8 daerah katalogisasi dengan nilai 27.
Delapan daerah katalogisasi memiliki hubungan kuat dengan konten informasi yang tersedia dalam *pathfinder*. Hal tersebut memberikan pengaruh pada kebutuhan pemustaka dengan kemudahan kemudahan serta kecepatan menemukan koleksi yang sesuai.
 10. Menetapkan desain produk dengan nilai 21.
Menetapkan desain produk dapat membantu dalam menciptakan ketertarikan pemustaka kepada konten informasi yang disediakan dalam bentuk cetak maupun digital hal tersebut menciptakan kemudahan dalam mendapatkan kebutuhannya.
 11. *Pathfinder* dalam bentuk cetak dengan nilai 21.
Produk cetak memiliki banyak hal positif namun juga memiliki hal yang perlu diperhatikan adalah peremajaan produk. Jika produk sudah tidak relevan lagi maka akan menambah penyiangan koleksi sebagai produk dan perlu adanya produksi ulang atau peremajaan produk, *pathfinder* juga memerlukan *space* konvensional di Perpustakaan.
 12. Menetapkan anjuran koleksi dengan nilai 20.
Anjuran koleksi merupakan bagian dari konten informasi yang terdapat pada produk tentu saja berhubungan dalam memberikan informasi data pendukung.
 13. Menentukan lokasi *pathfinder* dengan nilai 19.
Lokasi *pathfinder* memiliki hubungan kuat dengan ketahanan produk di masa depan, apabila produk berbentuk cetak akan dipengaruhi oleh intensitas cahaya dan kelembaban namun jika berbentuk digital maka akses dipengaruhi oleh koneksi jaringan.
 14. Menetapkan *font* dan *font size* dengan nilai 18.
Font dan *font size* merupakan hal yang perlu diperhatikan ketika menentukan bentuk *pathfinder* agar pemustaka tidak kesulitan dalam membaca informasi yang berhubungan dengan kecepatan pemustaka dalam menemukan jenis koleksi yang dibutuhkan.
 15. *Pathfinder* berdasarkan subjek dengan nilai 18.
Pathfinder sebagai *subject guide* memerlukan data sesuai mata perkuliahan mahasiswa dan menyusunnya dalam 8 daerah katalogisasi hal tersebut berkaitan dengan kecepatan pemustaka menentukan serta kecukupan informasi didalamnya.
 16. Mencantumkan ketersediaan koleksi dengan nilai 16.
Koleksi yang tersedia untuk dipinjam pemustaka merupakan koleksi sirkulasi yang belum dipinjam dengan mengetahui informasi jumlah buku yang ada. Ketersediaan koleksi memiliki hubungan dengan bentuk informatif produk.
 17. Menetapkan bentuk produk dengan nilai 15.
Pathfinder dengan perkembangan digital akan lebih efisien jika dijadikan produk digital namun perlu diperhatikan bahwa konten informasi perlu peremajaan berkala agar tetap relevan dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Hubungan produk tersebut merupakan indikator pemenuhan kebutuhan pemustaka.
 18. Mencantumkan sinopsis buku dengan nilai 7.
Sinopsis sebagai salah satu bagian dari konten informasi sebagai penyedia informasi terkait kecocokan informasi primer maupun sekunder pemustaka.



Gambar 2. Hasil Quality Function Deployment

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini pada *Whats* dan *Hows* bahwa pemustaka tidak puas terhadap kualitas *pathfinder* pada indikator keinginan pemustaka (*Whats*) yaitu *durability* dinyatakan pada nilai *mean* yaitu 2,525; nilai *median* yaitu 2,5 dan *modus* yaitu 2. Pada *features* dinyatakan puas dengan nilai *mean* 2,7187; *easthetic* dinyatakan puas dengan nilai 2,741; *servicability* dinyatakan puas dengan nilai 2,83; *reliability* dinyatakan puas dengan nilai 2,85; *confermance to specification* dengan nilai 2,875 dan *performance* dinyatakan puas dengan nilai 2,925. Karakteristik teknik (*Hows*) adalah pada item mencantumkan sinopsisbuku dengan nilai 7, menetapkan bentuk produk dengan nilai 15, mencantumkan ketersediaan koleksi dengan nilai 16, *pathfinder* berdasarkan subjek dengan nilai 18; menentukan lokasi *pathfinder* dengan nilai 19; menetapkan anjuran koleksi dengan

nilai 20; *pathfinder* dalam bentuk cetak dengan nilai 21; menetapkan desain produk dengan nilai 21; mencantumkan 8 daerah katalogisasi dengan nilai 27, menentukan jenis buku/koleksi dengan nilai 28; melakukan peremajaan *pathfinder* dengan nilai 30; pembuatan *pathfinder* berdasarkan mata kuliah dengan nilai 30; menetapkan jumlah koleksi yang dicantumkan dengan nilai 31; menetapkan warna produk dengan nilai 36, mencantumkan informasi letak koleksi dengan nilai 39; menambahkan foto sampul buku dengan nilai 45 dan menetapkan konten informasi dengan nilai 111. Saran peneliti pada *pathfinder* UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga agar melakukan digitalisasi *pathfinder* dalam *toolbar* koleksi digital pada website www.lib.uin-suka.ac.id dengan begitu maka *pathfinder* akan mudah digunakan oleh pemustaka lebih fleksibel dalam menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- A'laa, M. A. S. (2011). *Kamus Bahasa Inggris*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Alfiriani, A. (2018). *Evaluasi Pembelajaran dan Implementasinya (Pertama)*. Padang: SUKABINA Press.
- Anggoro, M. T. (2014). *Materi Pokok Metode Penelitian* (8 ed.). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Ariani, D. Wahyu. (2009). *Manajemen Operasi Jasa (Pertama)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ariani, Dorothea Wahyu. (2014). *Manajemen Operasi Jasa (ketiga)*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Aryobimo, P. T., & Cahyonowati, N. (2012). Pengaruh Persepsi Wajib Pajak tentang Kualitas Pelayanan Fiskus terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Kondisi Keuangan Wajib Pajak dan Preferensi Risiko sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris terhadap Wajib Pajak Orang Pribadi di Kota Semarang). *Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis*.
- Bernal, L., Dornberger, D. U., Suvelza, A., & Byrnes, T. (t.t.). *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) FOR SERVICES*. 25.
- Donnelley, D., & Company, S. (2002). *School & Office Dictionary*. Random House.
- Fathmi, F. (2019). Pathfinder Membantu Peneliti Memperoleh Informasi Secara Cepat. *Jurnal Pari*, 4(2), 53. doi: 10.15578/jp.v4i2.7867
- Filcalora, J. P., & Cohen, L. (2010). *Quality Function Deployment and Six Sigma: A QFD Handbook*. United States: Pearson Education.
- Hendrawan, M. R. (2021). *Manajemen Pengetahuan: Konsep dan Praktik Berpengetahuan pada Organisasi Pembelajaran* (2 ed.). Malang: UB Press.
- Hendrawan, M. R., & Mukhlis. (2021). *Pengantar Pengorganisasian dan Temu Balik Informasi: Pendekatan, Konsep dan Praktik*. Malang: UB Press.
- Herlina, V. (2019). *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Lasa HS. (2002). *Sumber-Sumber Rujukan*. Yogyakarta: Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.
- Machmud, R. (2018). *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi* (1 ed.). Gorontalo: Ideas Publisher.
- Makmuri, M. K., & Zahri, A. (2016). Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Pada Pengembangan Produk Locker. *Simposium Nasional RAPI, XV*, 8.
- Mardapi, D. (2012). *Pengukuran Penilaian dan Evaluasi Pendidikan (Pertama)*. Yogyakarta: Nuha Litera.
- Masruri, A., Zain, L., & Marwiyah, M. (2008). *Dasar-dasar Katalogisasi* (1 ed.). Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Moubachir, Y., & Bouami, D. (2015). A new approach for the transition between QFD phases. *Elsevier B.V.* doi: 10.1016/j.procir.2014.07.172
- Nugrahayu, M. W. (2016). Pemanfaatan Subject Guide Dalam Mempermudah Penelusuran Informasi Penyakit Kanker. *Perpustakaan STMIK Surabaya*, 8.
- Nugroho, P. S. (2019). *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen - Statistik Mudah Bagi Pemula*—YouTube. Diambil dari <https://www.youtube.com/watch?v=jftbGSuIPgk>
- Sharma, N. (t.t.). Quality Function Deployment (QFD) Ep.3: Voice of The Customer (VOC); Types, & Ways to Collect VOC - Bing video. Diambil 11 April 2022, dari <https://www.bing.com/videos/search?q=Quality+Function+Deployment+and+Six+Sigma+a%3a+a+QFD+Handbook&&view=detail&mid=016C9B03AD538795570C016C9B03AD538795570C&rvsmid=20008A413BDBF1DEC8D620008A413BDBF1DEC8D6&FORM=VDMCNR>
- Sugiyono, S. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Suwarno, W. (2013). *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.
- Wijaya, T., & Sarwiji, B. (2018). *Manajemen kualitas jasa: Desain servqual, QFD, dan Kano* (2 ed.). Jakarta: PT Indeks.
- Yuningsih, D. N., & Desriyeni, D. (2016). Pembuatan Pathfinder Buku Fiksi Di Perpustakaan Sma Pembangunan Laboratorium Universitas Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, 5.
- Zulaikha, S. (2004). *Pathfinder Salah Satu Bentuk Upaya Pustakawan Untuk Meningkatkan Jasa Pelayanan Rujukan Kepada Pengguna Dalam Menemukan Kembali Informasi Di Perpustakaan*. 13.