



Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano

Kasmawati^{1*}, Sofiyannurriyanti¹

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Teuku Umar,
Jl. Alue Peunyareng, Meureubo, Aceh Barat, 23615, Indonesia

*Corresponding author: kasmawati@utu.ac.id, sofiyanurriyanti@utu.ac.id

ARTICLE INFO

Received: 29-03-2023
Revision: 09-04-2023
Accepted: 11-04-2023

Keywords:

Customer satisfaction
Library
Kano Method

ABSTRACT

The West Aceh Regency Library and Archives Service is an agency engaged in carrying out general government tasks, building libraries, and providing services openly to its users regardless of age, education, and social status factors in society. However, there are still some problems that make visitors unsatisfied, including incomplete and non-specific book collection facilities, lack of the latest published books, placement of books on shelves that do not match the location, and inadequate facilities in the reading room. This study aims to determine and categorize the attributes that are considered important from the desire of visitors to know the quality of services provided by the West Aceh District Library and Archives Service using the canoe method. The Kano method is one of the simple methods that can improve products and services to customers. This method is a model that classifies attributes and is analyzed based on customer perceptions, and the effect on customer satisfaction. The results of calculating the average value of service quality in all dimensions of the canoe method show that visitors are not satisfied enough and there are still deficiencies in service quality at the West Aceh Regency Library and Archives Service. Of the 22 attributes, some attributes need to be improved, namely one-dimensional category attributes 5,8,9,11,14,16, and 19, indifferent category attributes 10,13,15,17,18,20,21 and 22, attributes The ones that are maintained are the attractive 12 categories and the attributes that need to be improved are the must-be categories 1,2,3,4,6, and 7 which illustrate that the more an attribute does not function properly, the visitor satisfaction will decrease.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang memiliki peran yang penting dan strategis, karena memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Pengguna perpustakaan sebagai penerima layanan (*service recipient*) memiliki peran yang dominan dalam menentukan penilaian atas kinerja perpustakaan sebagai penyedia layanan (*service provider*) [1], [2]. Hal ini disebabkan karena pengguna yang mengkonsumsi serta menikmati jasa layanan sehingga merekalah yang menentukan kualitas jasa yang diberikan [3],[4]. Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan [5],[6]. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima) [7], [8].

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat telah melakukan berbagai upaya secara terus menerus dan berkelanjutan dalam memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan faktor-faktor usia, pendidikan dan status sosial di dalam masyarakat. Namun, berdasarkan hasil observasi awal terdapat beberapa masalah yang membuat pengunjung kurang puas, seperti fasilitas koleksi buku yang kurang lengkap, cenderung tidak spesifik, kurangnya buku terbitan terbaru, penempatan buku di rak tidak sesuai dengan lokasi dan fasilitas di ruang baca yang kurang memadai. Hal ini tentunya akan mempengaruhi kualitas layanan terhadap pengunjung perpustakaan, sehingga perlu dilakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan yang di berikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka dibutuhkan metode yang dapat digunakan untuk menganalisis kualitas layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat yaitu dengan metode kano.

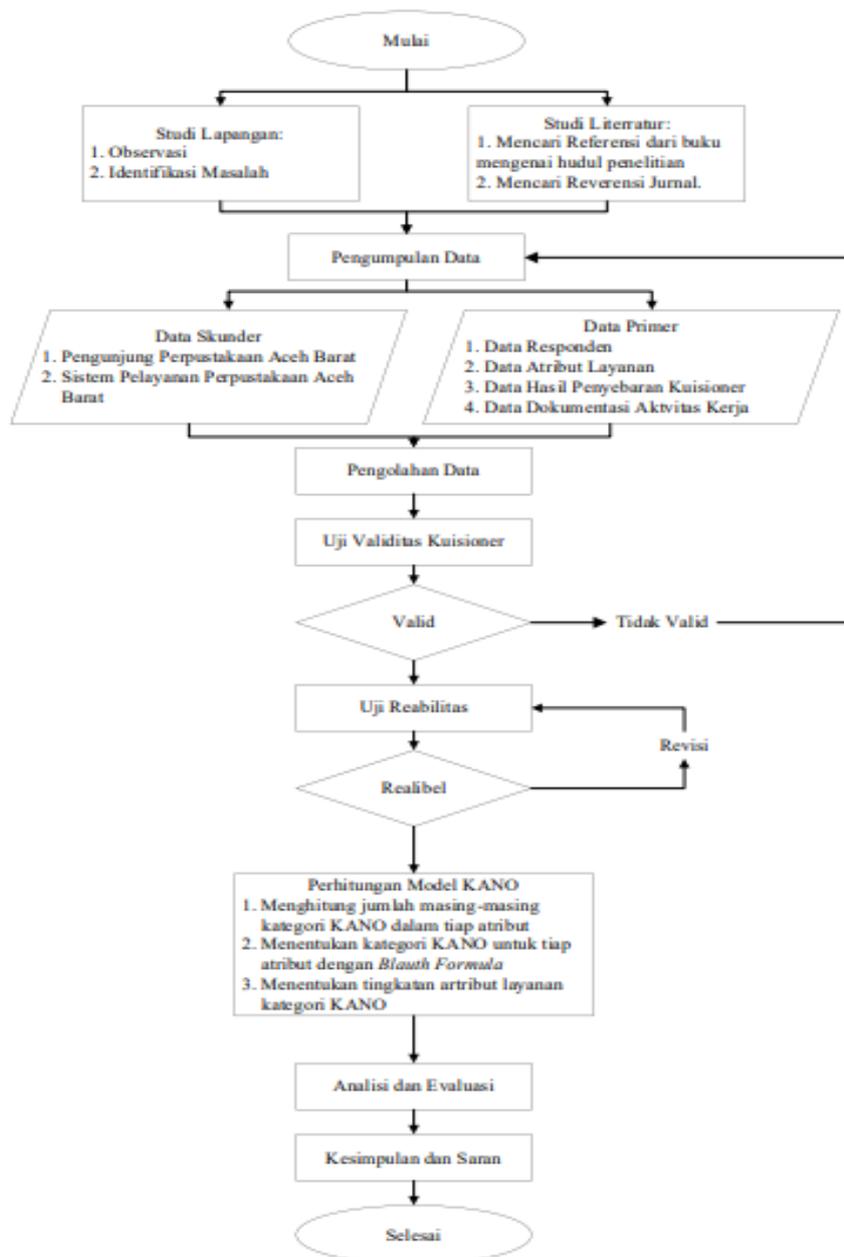
Metode Kano dikembangkan oleh Dr. Noriaki Kano dari Tokyo Riko University pada tahun 1984. Metode Kano bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut produk maupun jasa seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan. Beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini yaitu analisis kepuasan pelanggan dengan pendekatan model kano serta aplikasi *quality function deployment* untuk meningkatkan mutu pelayanan jasa perbankan [3], analisis kualitas pelayanan menggunakan metode kano di perpustakaan universitas kediri [9], dan pemanfaatan metode kano untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap fungsionalitas sistem informasi kepegawaian (Studi Kasus : AKNP Pelalawan) [15].

Adapun tujuan penelitian ini yaitu menentukan dan mengkategorikan atribut-atribut yang dianggap penting dari keinginan pengunjung untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat dengan metode kano.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan tahapan pendahuluan yang terdiri dari studi pendahuluan atau survey yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian dan mengidentifikasi masalah yang terdapat pada Dinas Perpustakaan Kabupaten Aceh Barat. Adapun masalah yang ditemui yaitu kurang optimalnya pelayanan terhadap pengunjung sehingga berdampak terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan. Selain itu, Studi Literatur dilakukan untuk mendapatkan dasar-dasar teori dan mengumpulkan data-data yang relevan dengan penelitian untuk dijadikan acuan penelitian [10]

Berikut ditunjukkan dibawah ini gambar 1 rancangan penelitian dalam penyusunan penelitian yang digambarkan dalam bentuk diagram alir (*flowchart*).



Gambar 1. Flowchart Penelitian

2.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data terdiri dari data primer dan data skunder. Data primer yang digunakan pada penelitian ini yaitu data responden, data atribut layanan, data hasil penyebaran kuesioner, dimana responden hanya memilih skala jawaban yang telah disediakan pada kolom jawaban dan data dokumentasi aktivitas kerja. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan teknik non probability sampling. Salah satu teknik non probability sampling ini adalah sampling purposive yang merupakan teknik pengambilan sampel dengan adanya pertimbangan tertentu, seperti sumber data yang didapatkan harus dari orang yang memenuhi persyaratan atau orang yang berwenang [11]. Dalam menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan metode slovin dengan tingkat keyakinan 90% dan batas toleransi kesalahan 10% dengan jumlah pengunjung yang terdaftar perpustakaan sebanyak 1411 orang. Sehingga diperoleh hasil data 0,99 kemudian dibulatkan menjadi 100 responden. Sedangkan, data skunder yang digunakan pada penelitian ini adalah jumlah pengunjung perpustakaan Aceh Barat dan Sistem Pelayanan Perpustakaan Aceh Barat.

2.2 Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu menentukan skala lineart kuisisioner, uji validitas kuisisioner, uji reabilitas kuisisioner, menentukan atribut-atribut produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik atribut tersebut mampu memuaskan kebutuhan pengunjung perpustakaan.

1. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sejauh mana kuesioner dapat mengukur variabel penelitian, kemudian uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kestabilan dan konsistensi sebuah kuesioner dalam mengukur konsep atau konstruk [12]. Untuk mengukur validitas digunakan alat bantu berupa *software* SPSS. Nantinya hasil pengujian dapat dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r Tabel. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *30 Formula Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan *program SPSS 23 for windows*.

2. Pengukuran Menggunakan Model Kano

Langkah-langkah untuk mengklasifikasikan atribut berdasarkan Model KANO adalah sebagai berikut:

1. Menentukan atribut tiap responden
2. Menghitung jumlah masing-masing kategori KANO dalam tiap-tiap atribut
3. Menentukan kategori KANO untuk tiap atribut dengan menggunakan *Blauth Formula*
4. Menentukan tingkatan atribut layanan kategori KANO
5. Tindakan perbaikan, paduan umum bagi organisasi dalam menentukan target untuk kategori kano adalah berupaya memenuhi semua atribut *must-be*, mempunyai kinerja lebih baik daripada *competitor* pada atribut *one dimensional*, dan memuaskan atribut *attractive* berbeda dengan *competitor*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, Langkah pertama yang dilakukan adalah uji kualitas data. Setelah data hasil penyebaran kuesioner diperoleh, langkah selanjutnya adalah data dianalisis menggunakan perhitungan komputasi program *SPSS (Statistical Program For Social Science) versi 32.0 for windows* yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara cepat dan tepat, menjadi berbagai *output* yang dikehendaki para pengambil keputusan. Aplikasi SPSS digunakan untuk menguji kualitas data hasil penyebaran kuesioner dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas [10]. Dari hasil data kuesioner dilakukan beberapa tahap dalam mengolah hasil penilaian responden yang sudah direkapitulasi terlebih dahulu, yaitu :

3.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan SPSS versi 32.0, diperoleh nilai r -hitung > r tabel = 0,195 [13] Hasil pengujian terhadap 22 atribut bahwa semua atribut yang digunakan pada penelitian ini dikatakan telah valid, hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Uji Validitas Fungsional Kano

No	Atribut	Fungsional		
		r Tabel	r Hitung	Valid
I. Tangibles (Bukti Nyata)				
1.	Perpustakaan memiliki perlengkapan dan peralatan yang memadai	0,195	0,937	Valid
2.	Perpustakaan menyediakan peralatan yang <i>up to date</i> . Contoh:Komputer dan multimedia, aplikasi pengecekan pinjaman	0,195	0,540	Valid
3.	Perpustakaan menyediakan lingkungan Perpustakaan yang kondusif.	0,195	0,344	Valid
4.	Perpustakaan memberikan kesan yang baik berkaitan dengan layanan. Contoh: Memberitahu waktu jatuh tempo dan buku-buku terbaru pada pemustaka	0,195	0,390	Valid
II. Reliability (Kehandalan)				
5.	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka	0,195	0,932	Valid
6.	Perpustakaan memiliki catatan peminjaman yang akurat.	0,195	0,877	Valid
7.	Perpustakaan memberikan informasi pada pemustaka secara tepat saat layanan diberikan.	0,195	0,932	Valid
8.	Perpustakaan melakukan pengelompokan buku sesuai bidang keilmuan untuk pemustaka.	0,195	0,802	Valid
9.	Perpustakaan memiliki papan petunjuk yang bermanfaat bagi pemustaka.	0,195	0,933	Valid
III. Responsiveness (Daya Tanggap)				
10.	Perpustakaan menyediakan katalog <i>online</i> yang memadai.	0,195	0,477	Valid
11.	Perpustakaan menata koleksi buku di rak sesuai urutan tertentu hingga mudah ditemukan.	0,195	0,926	Valid

12.	Perpustakaan memberikan layanan yang cepat kepada pemustaka.	0,195	0,917	Valid
13.	Perpustakaan memberikan pelayanan pertama secara tepat.	0,195	0,569	Valid
IV. Assurance (Jaminan)				
14.	Perpustakaan memiliki jam operasional yang sesuai dengan keinginan pemustaka.	0,195	0,390	Valid
15.	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang terbuka dan sopan terhadap pemustaka.	0,195	0,868	Valid
16.	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang tidak sibuk sendiri saat melayani pemustaka.	0,195	0,569	Valid
17.	Perpustakaan memiliki Pustakawan berpengetahuan luas untuk menjawab pemustaka.	0,195	0,390	Valid
V. Empathy (Empati)				
18.	Perpustakaan memberikan layanan seperti yang dijanjikan.	0,195	0,569	Valid
19.	Perpustakaan dapat memahami apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka.	0,195	0,390	Valid
20.	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang selalu ingin membantu pemustaka.	0,195	0,840	Valid
21.	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang tulus dalam membantudan memecahkan permasalahan yang dialami pemustaka selama berada di Perpustakaan.	0,195	0,706	Valid
22.	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang memberi perhatian khusus kepada pemustaka	0,195	0,750	Valid

3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas yaitu suatu alat ukur untuk mengetahui seberapa jauh tingkat konsistensi dari jawaban responden terhadap keseluruhan pertanyaan yang diajukan. Uji reliabilitas dilihat dari nilai *cronbach's alpha* untuk semua atribut penelitian. Uji reliabilitas dalam pengolahan data ini, digunakan untuk mengetahui tingkat reliabel pada *Functional* dan *disfunctional* pada model Kano. Dari hasil pengujian, nilai *cronbach's alpha* pada uji reliabilitas untuk *Functional* sebesar 0,949 sedangkan untuk *disfunctional* sebesar 0,925. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban atas butir kuesioner sudah reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 2 berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Kano Fungsional dan Disfungsional

No	Jenis Pertanyaan	Cronbach alpha	R Tabel	Keterangan
1	<i>Functional</i>	0,949	0,6	<i>Reliabel</i>
2	<i>Disfunctional</i>	0,925	0,6	<i>Reliabel</i>

3.3 Pengolahan dan Perhitungan Data Metode Kano

3.3.1 Menentukan Klasifikasi Tiap Atribut Layanan Berdasarkan Kategori Kano

Dalam menentukan kategori atribut layanan kedalam metode kano yaitu dengan mengelompokan pertanyaan pada jenis pertanyaan *functional* dan *disfunctional*. Tabel evaluasi kano dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3. Evaluasi Kano

	<i>Cs Requirements</i>	<i>Dysfunctional</i>				
		1. Like	2. Must-be	3. Neutral	4. Live With	5. Dislike
Functionality	1. Like	Q	A	A	A	O
	2. Must-be	R	I	I	I	M
	3. Neutral	R	I	I	I	M
	4. Live With	R	I	I	I	M
	5. Dislike	R	R	R	R	Q

Keterangan :

Q = *Questionable* (Diragukan)

R = *Reverse* (Kemunduran)

A = *Attractive* (Menarik)

- I = *Indifferent* (Netral)
- O = *One Dimensional* (Satu Ukuran)
- M = *Must be*(Keharusan)

3.3.2 *Tabulasi Berdasarkan Kebutuhan Pelanggan Kategori Kano*

Setelah menentukan klasifikasi pada *functional* dan *disfunctional*, selanjutnya dilakukan pengelompokkan dan perhitungan dari hasil klasifikasi yang sudah didapatkan untuk menentukan jumlah kategori kano tiap- tiap atribut terhadap hasil semua responden. Tabulasi kebutuhan pelanggan dalam kategori kano dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

Tabel 4. Tabulasi Kebutuhan Dalam Kategori Kano

Atribut	Kategori Kano						Total
	Q	R	I	A	O	M	
1	0	0	6	18	11	65	100
2	0	0	8	11	0	81	100
3	0	3	4	20	29	36	100
4	0	9	7	0	0	84	100
5	0	1	9	11	77	2	100
6	0	0	57	40	0	3	100
7	0	1	9	11	1	78	100
8	0	0	9	38	52	1	100
9	0	0	11	10	79	0	100
10	0	1	70	2	5	22	100
11	0	0	11	12	67	10	100
12	0	0	6	63	0	31	100
13	0	2	68	5	7	18	100
14	0	9	9	2	79	1	100
15	0	0	59	7	26	8	100
16	0	1	10	0	89	0	100
17	0	0	69	0	14	17	100
18	0	0	70	2	12	16	100
19	0	9	8	2	0	81	100
20	0	1	69	1	5	24	100
21	0	0	60	13	25	2	100
22	0	0	66	0	12	22	100

Nilai tabulasi Kano didapat dari jumlah banyaknya setiap atribut Q, R, I, A,O, dan M yang telah di hitung dan digabungkan.

3.3.3 *Menentukan Kategori Kano untuk Setiap Atribut Layanan*

Setelah dilakukan penentuan dalam kebutuhan pelanggan sesuai dengan kategori Kano, selanjutnya menentukan kategori Kano tiap masing-masing atribut layanan dengan menggunakan *Blauth's Formula* (Walden) yaitu [14]:

- 1) Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari $(onedimensional, attractive, must-be)$.
- 2) Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$, maka *grade* diperoleh dari ujung yang paling maksimum dari $(indifferent, reverse, questionable)$.
- 3) Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) = (indifferent + reverse + questionable)$ maka *grade* diperoleh yang paling maksimum diantaras semua kategorikano yaitu $(one dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable)$.

Keterangan:

1. *One - dimensional* adalah menggambarkan kepuasan pengunjung akan meningkat jika atribut semakin berfungsi dengan baik, dan sebaliknya kepuasan pengunjung akan menurun jika sebuah atribut tidak berfungsi dengan semestinya.

2. *Attractive* adalah suatu atribut yang termasuk dalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pengunjung akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi menurunnya kinerja aktual tidak menyebabkan turunnya tingkat kepuasan.
3. *Must-be* adalah menggambarkan semakin suatu atribut tidak berfungsi dengan semestinya, maka kepuasan konsumen akan semakin menurun, tetapi kepuasan pengunjung tidak akan meningkat walaupun produk tersebut berfungsi dengan sangat baik.
4. *Indifferent* adalah suatu atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pengunjung sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap penurunan atau kenaikan pada tingkat kepuasan pengunjung.
5. *Reverse* adalah suatu atribut yang tidak berfungsi semestinya tidak mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. [15]
6. *Questionable* adalah suatu atribut yang diberikan atau tidak diberikan kadangkala pengunjung merasa puas atau tidak puas. [16]

3.3.4 Pembahasan Metode Kano

Setelah didapatkan jumlah/nilai kategori kano tiap-tiap atribut terhadap semua responden maka dilakukan penentuan kategori Kano dengan menggunakan rumus *Baluth's Formula* seperti rumus diatas sehingga dihasilkan Kategori Kano yaitu sebagai berikut:

1. *One-dimensional*, menggambarkan kepuasan pengunjung akan meningkat jika atribut semakin berfungsi dengan baik, dan sebaliknya kepuasan pengunjung akan menurun jika sebuah atribut tidak berfungsi dengan semestinya.

Tabel 4. Kategori *One-dimensional*

No	Atribut	Kategori
5	Perpustakaan memiliki koleksi buku yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka	<i>One-dimensional</i>
8	Perpustakaan melakukan pengelompokan buku sesuai bidang keilmuan untuk pemustaka.	<i>One-dimensional</i>
9	Perpustakaan memiliki papan petunjuk yang bermanfaat bagi pemustaka.	<i>One-dimensional</i>
11	Perpustakaan menata koleksi buku di rak sesuai urutan tertentu hingga mudah ditemukan.	<i>One-dimensional</i>
14	Perpustakaan memiliki jam operasional yang sesuai dengan keinginan pemustaka.	<i>One-dimensional</i>
16	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang tidak sibuk sendiri saat melayani pemustaka.	<i>One-dimensional</i>
19	Perpustakaan dapat memahami apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka.	<i>One-dimensional</i>

2. *Attractive* adalah Suatu atribut yang termasuk dalam kategori perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pengunjung akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi menurunnya kinerja aktual tidak menyebabkan turunnya tingkat kepuasan.

Tabel 5. Kategori *Attractive*

No	Atribut	Kategori
12	Perpustakaan memberikan layanan yang cepat kepada pemustaka.	<i>Attractive</i>

3. *Must-be* yaitu menggambarkan semakin suatu atribut tidak berfungsi dengan semestinya, maka kepuasan konsumen akan semakin menurun, tetapi kepuasan pengunjung tidak akan meningkat walaupun produk tersebut berfungsi dengan sangat baik.

Tabel 6. Kategori *Must-be*

No	Atribut	Kategori
1	Perpustakaan memiliki perlengkapan dan peralatanyang memadai	<i>Must-be</i>
2	Perpustakaan menyediakan peralatan yang <i>up to date</i> . <i>Contoh</i> : Komputer dan multimedia, aplikasipengecekan pinjaman	<i>Must-be</i>
3	Perpustakaan menyediakan lingkungan Perpustakaanyang kondusif.	<i>Must-be</i>
4	Perpustakaan memberikan kesan yang baik berkaitan denganlayanan. Contoh: Memberitahu waktu jatuh	<i>Must-be</i>
6	Perpustakaan memiliki catatan peminjaman yang akurat.	<i>Must-be</i>
7	Perpustakaan memberikan informasi pada pemustaka secara tepat saat layanan diberikan.	<i>Must-be</i>

4. *Indifferent* adalah suatu atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pengunjung sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap penurunan atau kenaikan pada tingkat kepuasan pengunjung.

Tabel 7. Kategori *indifferent*

No	Atribut	Kategori
10	Perpustakaan menyediakan katalog online yang memadai.	<i>indifferent</i>
13	Perpustakaan memberikan pelayanan pertama secara tepat.	<i>indifferent</i>
15	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang terbuka dan sopan terhadap pemustaka.	<i>indifferent</i>
17	Perpustakaan memiliki Pustakawan berpengetahuanluas untuk menjawab pemustaka.	<i>indifferent</i>
18	Perpustakaan memberikan layanan seperti yang dijanjikan.	<i>indifferent</i>
20	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang selalu ingin membantu pemustaka. Perpustakaanmemiliki Pustakawan yang tulus dalam	<i>indifferent</i>
21	membantu dan memecahkan permasalahan yang dialami pemustaka selama berada di Perpustakaan.	<i>indifferent</i>
22	Perpustakaan memiliki Pustakawan yang memberiperhatian khusus kepada pemustaka	<i>indifferent</i>

Hasil analisis menggunakan metode kano diatas, didapatkan atribut-atribut yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat berjumlah 22 atribut. Atribut-atribut yang perlu diperbaiki, dipertahankan dan ditingkatkan yaitu, atribut yang masuk kedalam kategori *One-dimensional* (ditingkatkan) adalah atribut 5,8,9,11,14,16, dan 19, dengan menggambarkan kepuasan pengunjung akan meningkat jika atribut semakin berfungsi dengan baik, dan sebaliknya kepuasan pengunjung akan menurun jika sebuah atribut tidak berfungsi. Selanjutnya, atribut yang masuk kedalam kategori *Attractive* (dipertahankan) adalah atribut 12 perlu dipertahankan karena tingkat kepuasan pengunjung akan menjadi sangat tinggi dengan meningkatnya kinerja atribut akan tetapi menurunnya kinerja aktual tidak menyebabkan turunnya tingkat kepuasan. Kemudian, atribut yang masuk kedalam kategori *Must-be* (diperbaiki) adalah atribut 1,2,3,4,6, dan 7 77 Menggambarkan semakin suatu atribut tidak berfungsi dengan semestinya, maka kepuasan pengunjung akan semakin menurun, tetapi kepuasan pengunjung tidakakan meningkat walaupun produk tersebut berfungsi dengan sangat baik. Atribut yang masuk kedalam kategori *Indifferent* (ditingkatkan) adalah 10,13,15,17,18,20,21 dan 22 Suatu atribut yang berada pada kategori kurang diperhatikan oleh pengunjung sehingga ada atau tidaknya atribut tersebut tidak akan berpengaruh terhadap penurunan atau kenaikan pada tingkat kepuasan pengunjung.

Selanjutnya, hasil perhitungan juga menunjukkan bahwa pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat belum cukup merasa puas dan masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan pada perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan nilai rata-rata kualitas pelayanan seluruh dimensi model Kano adalah kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh belum dikatakan baik karena masih terdapat kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan

4. KESIMPULAN

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat merupakan instansi yang bergerak di bidang melaksanakan tugas umum pemerintah, pembangunan perpustakaan, dan memberikan pelayanan secara terbuka kepada para penggunanya tanpa membedakan faktor-faktor usia, pendidikan dan status sosial di dalam masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa masalah yang membuat pengunjung menjadi kurang puas diantaranya adalah fasilitas koleksi buku yang kurang lengkap dan cenderung tidak spesifik, kurangnya buku terbitan terbaru, penempatan buku di rak yang tidak sesuai dengan lokasi, dan fasilitas di ruang baca yang masih kurang memaidai. Metode kano merupakan salah satu metode sederhana yang bisa meningkatkan produk dan layanan kepada pelanggan, metode ini suatu model yang mengelompokkan atribut-atribut dan dianalisa berdasarkan persepsi pelanggan, dan efeknya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil perhitungan nilai rata-rata kualitas pelayanan pada seluruh dimensi metode kano menunjukkan bahwa pengunjung belum cukup merasa puas dan masih terdapat kekurangan dalam kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Barat. Dari 22 atribut, terdapat atribut yang perlu ditingkatkan yaitu atribut kategori *one-dimensional* 5,8,9,11,14,16, dan 19, atribut kategori *indifferent* 10,13,15,17,18,20,21 dan 22, atribut yang dipertahankan yaitu kategori *attractive* 12 dan atribut yang perlu diperbaiki adalah kategori *must-be* 1,2,3,4,6, dan 7 yang menggambarkan bahwa semakin suatu atribut tidak berfungsi dengan semestinya, maka kepuasan pengunjung akan semakin menurun.

REFERENCES

- [1] N. Ghoniyah and Masurip, "Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Dan Komitmen," J. Din. Manaj., vol. 2, no. 2, pp. 118-129, 2011.
- [2] Sofyan dkk, "Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas , melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Star Clean Car Wash Semarang," Diponegoro J. Soc. Polit., pp. 1-12, 2013
- [3] E. Maulia R, A. Matondang, and R. Ginting, "Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Model Kano Serta Aplikasi Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa Perbankan," J. Tek. Ind. USU, vol. 1, no. 2, pp. 1-7, 2013.
- [4] I. Safi'i, Sutriyono, and F. Handoko, "Kualitas Pelayanan di Tinjau Dari Prestasi Akademik Mahasiswa Studi Kasus Pada Universitas Kadiri," Teknol. dan Manaj. Ind., vol. Vol. 1 No., 2015.
- [5] B. Bilgili, A. Erci, and S. Ünal, "Kano model application in new product development and customer satisfaction (adaptation of traditional art of tile making to jewelries)," Procedia -Soc. Behav. Sci., vol. 24, pp. 829-846, 2011.
- [6] I. W. Taifa and D. A. Desai, "Student-defined quality by Kano model: A case study of engineering students in India," Int. J. Qual. Res., vol. 10, no. 3, pp. 569-582, 2016.
- [7] J. Yin, X. (Jason) Cao, X. Huang, and X. Cao, "Applying the IPA-Kano model to examine environmental correlates of residential satisfaction: A case study of Xi'an," Habitat Int., vol. 53, pp. 461-472, 2016.
- [8] M. Lukman and W. Wulandari, "Peningkatan Kualitas Produk Cokelat Dengan Integrasi Metode Kano Dan QFD," J. Tek. Ind., vol. 19, no. 2, p. 190, 2018.
- [9] M. Huda, H. Santoso, and S. Rahayuningsih, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Metode Kano Di Perpustakaan Universitas Kadiri," JATI UNIK J. Ilm. Tek. dan Manaj. Ind., vol. 1, no. 1, p. 30, 2017.
- [10] Kasmawati, dkk. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square pada PT. XYZ" Jurnal Optimalisasi Vol. 8, No. 1, 87-95, 2022.
- [11] Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi" Bandung: Alfabeta. 2013.
- [12] Siregar, Syofian. "Statistik Deskriptif untuk Penelitian: Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17". Jakarta: PT Raja Grafindo. 2010
- [13] Ghozali, Imam. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS19" Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. 2011.
- [14] L. He, W. Song, Z. Wu, Z. Xu, M. Zheng, and X. Ming, "Quantification and integration of an improved Kano model into QFD based on multi-population adaptive genetic algorithm, Comput. Ind. Eng., vol. 114, pp. 183-194, 2017.
- [15] I. Rahmayuni, H. Humaira, and D. Defni, "Pemanfaatan Metode Kano Untuk Menilai Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fungsionalitas Sistem Informasi Kepegawaian (Studi Kasus : AKNP Pelalawan)," INOVTEK Polbeng -Seri Inform., vol. 1, no. 2, p. 133, 2016.
- [16] Y. Suh, C. Woo, J. Koh, and J. Jeon, "Analysing the satisfaction of university-industry cooperation efforts based on the Kano model:A Korean case," Technol. Forecast. Soc. Change, vol. 148, p. 119740, 2019.