

Kajian Kepuasan Pelanggan Terhadap Perkhidmatan Perpustakaan Universiti Awam di Malaysia

Nurulhuda Bt Ramli
Chai Siew Fun
Fazli Idris

ABSTRACT

This study looks into the relationship between service quality and customer satisfaction in the library of a public institution of higher learning in Malaysia. The quality of services is grouped as frontline, core and peripheral services. A total of 145 students comprising 82 undergraduates and 63 postgraduates form the sample. Service performances are then tested against the customer satisfaction. The result shows that service performances are significantly related with customer satisfaction. Based on the results, theoretical and empirical justifications are offered.

ABSTRAK

Kajian ini melihat hubungan di antara kualiti perkhidmatan dan kepuasan pelanggan di sebuah perpustakaan institusi pengajian awam di Malaysia. Kualiti perkhidmatan dalam kajian ini dibahagikan; perkhidmatan barisan hadapan, perkhidmatan asas, dan perkhidmatan sampingan. Responden dalam kajian ini adalah terdiri daripada 82 orang pelajar prasiswazah dan 63 orang pelajar siswazah. Prestasi perkhidmatan kemudiannya diuji kaitannya dengan tahap kepuasan pelanggan. Hasil kajian mendapati prestasi perkhidmatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil dapatan, ulasan diberikan dari segi teori dan empirikal.

PENGENALAN

Revolusi kualiti merupakan fenomena yang mempunyai pengaruh besar dalam sistem pengurusan sesebuah organisasi. Pengurusan kualiti, sebagai konsep teori dan pengurusan praktikal, telah dibangunkan dalam sektor industri pembuatan pada awal abad yang lalu dan kemudiannya barulah bidang kualiti perkhidmatan mula diberikan perhatian (Lagrosen & Lagrosen 2003). Pengurusan kualiti, baik di sektor pembuatan mahupun perkhidmatan, telah mengubah cara sesebuah organisasi mengurus dan mengendalikan sumber-sumber yang ada. Pengurusan kualiti dalam sektor perkhidmatan dilihat memberi penekanan kepada pelanggan yang merupakan pihak berkepentingan dalam sesebuah proses penyampaian perkhidmatan. Dalam perkhidmatan, pelanggan selalunya memainkan peranan sebagai *co-productionist*, iaitu membekalkan input secara langsung atau tidak langsung

dalam bentuk masa, tenaga fizikal dan tenaga mental (Parasuraman 2002). Kualiti dan produktiviti sesebuah perkhidmatan bukan sahaja dilihat berdasarkan prestasi pembekal perkhidmatan tersebut, malahan juga berdasarkan prestasi yang ditunjukkan oleh pelanggan-pelanggannya (Hill 1995).

Kajian kualiti perkhidmatan telah berkembang dengan pesatnya. Pengukuran kualiti perkhidmatan berdasarkan pelbagai industri perkhidmatan telah banyak dijalankan; di antaranya adalah: sektor kesihatan (Ritchie 2002), industri penerbangan (Rhoades et al. 2008), industri pelancongan (Atilgan et al. 2003), perbankan (Spathis et al. 2004; Broderick & Vachirapornpuk 2002), perhotelan (Kayaman & Arasli 2007), pendidikan (Hill 1995), telekomunikasi (Leisen & Vance 2001) dan pelbagai bidang lagi. Dalam bidang pendidikan sendiri, antara perkhidmatan terpenting adalah perkhidmatan perpustakaan.

Perkhidmatan perpustakaan merupakan salah satu sektor perkhidmatan yang penting dalam bidang pendidikan dan pembangunan intelektual masyarakat. Usaha kerajaan untuk menjadikan Malaysia sebagai hab pendidikan serantau harus bermula dengan meningkatkan kualiti di bidang sokongan seperti perkhidmatan perpustakaan. Sebagai pusat inovasi, pengetahuan dan kebudayaan, perpustakaan mempunyai peranan penting dalam pendidikan sepanjang hayat setiap rakyat (Miao & Bassham 2006). Penekanan terhadap kualiti dalam perkhidmatan perpustakaan perlu diberi perhatian bagi melahirkan masyarakat yang berbudaya membaca serta cintakan ilmu dalam mencapai wawasan Malaysia untuk melahirkan komuniti yang berilmu dan bermaklumat menjelang tahun 2020.

Pengguna perpustakaan yang bertindak sebagai pelanggan utama menjadi titik fokus dalam sesebuah organisasi perkhidmatan perpustakaan (Miao & Bassham 2006). Pihak organisasi perlulah mengenal pasti keperluan-keperluan pengguna perpustakaan serta membangunkan program-program perkhidmatan yang bersesuaian (Bamigboye 2007). Antara kayu ukur yang sering digunakan dalam mendapatkan isyarat daripada pengguna perpustakaan adalah melalui pengukuran kepuasan pengguna (pelanggan). Penyediaan perkhidmatan pelanggan yang baik akan mampu memenuhi usaha-usaha ke arah memuaskan keperluan pengguna (Miao & Bassham 2006). Persepsi pengguna terhadap prestasi yang ditunjukkan oleh perpustakaan mampu menterjemahkan sejauh mana perkhidmatan yang diterima mampu memenuhi keperluan dan memuaskan hati mereka.

Berdasarkan kesedaran ini, pengukuran kualiti perkhidmatan perpustakaan dari perspektif pengguna (pelanggan) semakin mendapat tempat di kalangan penyelidik, terutamanya bagi mereka yang terlibat secara langsung dalam organisasi perkhidmatan perpustakaan. Banyak kajian yang dijalankan untuk melihat kualiti perkhidmatan perpustakaan, antaranya oleh Snoj & Petermanec (2001); Joint (2005); Miao et al. (2006); Bamigboye (2007); Roslah & Zainab (2007) serta ramai lagi. Kebanyakan daripada kajian lepas menggunakan pelbagai instrumen pengukuran yang khusus terhadap kualiti perkhidmatan perpustakaan dan jarang sekali mengaplikasikan kaedah yang dibangunkan oleh Parasuraman et al. (1988) yang lebih bersifat umum.

Walaupun terdapat banyak instrumen pengukuran kualiti perkhidmatan

perpustakaan yang dicadangkan, namun begitu tiada kajian empirikal yang menghubungkan kualiti perkhidmatan dan prestasi. Selain Roslah & Zainab (2007), terlalu sedikit kajian yang sama untuk mengukur kualiti perkhidmatan dalam sektor perkhidmatan ini di Malaysia. Oleh itu, hasil kajian ini akan dapat menerangkan hubungan antara kualiti perkhidmatan dengan prestasi perkhidmatan perpustakaan. Kajian ini telah memilih salah satu instrumen pengukuran yang sesuai dan seterusnya mampu mendapatkan gambaran mengenai keperluan-keperluan pengguna yang perlu diberi perhatian oleh organisasi perkhidmatan perpustakaan.

Kajian ini dijalankan untuk melihat hubungan prestasi perkhidmatan perpustakaan dengan kepuasan pengguna. Respons terhadap penilaian prestasi akan digunakan dalam mencapai objektif kajian seperti berikut:

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi perkhidmatan perpustakaan.
2. Mengetahui hubungan antara prestasi perkhidmatan perpustakaan dengan tahap kepuasan pelajar.
3. Mencadangkan langkah-langkah penambahbaikan terhadap pihak perpustakaan berdasarkan hasil yang diperolehi.

KAJIAN LITERATUR

Perpustakaan telah diperkenalkan sebagai tempat pengumpulan buku untuk pembacaan atau pembelajaran; atau bangunan atau bilik di mana sumber-sumber pengetahuan disimpan (Miao & Bassham 2006). Takrifan perpustakaan juga berkembang dari satu tempat penyimpanan rekod peradaban kepada satu badan pengumpulan sumber-sumber maklumat dan perkhidmatan pada pertengahan abad ke-20. Pada masa kini, pengurusan sesebuah badan perpustakaan semakin berkembang dengan penumpuan terhadap perkhidmatan pelanggan. Peranan perpustakaan sebagai tempat pembelajaran amat menekankan kepentingan kualiti perkhidmatan pelanggan. Kualiti perkhidmatan sesebuah perpustakaan ialah memuaskan permintaan setiap pelanggan secara tepat, menyeluruh dan cekap (Sahu 2007). Matlamat perkhidmatan perpustakaan adalah untuk membantu pelanggan supaya mencapai kejayaan dalam pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber dan persekitaran yang dapat merangsang perkembangan intelektual, emosi, dan pembentukan sosial (Bamigboye 2007).

Secara tradisional, kualiti sebuah perpustakaan akademik digambarkan dalam koleksi-koleksi yang dimilikinya dan diukur berdasarkan statistik penggunaannya (Sahu 2007). Namun begitu, dengan perkembangan pengetahuan dan keperluan pelanggan yang semakin pelbagai, perlunya kaedah alternatif yang lebih sesuai dalam mengukur keperluan pelanggan. Pada masa kini, wujud pelbagai instrumen pengukuran yang khusus yang sering digunakan oleh pihak perpustakaan bagi mengukur kualiti perkhidmatan. Antaranya termasuklah SERVQUAL, SERVPERF dan LibQUAL+TM. Instrumen pengukuran LibQUAL+TM adalah pengubahsuaian dari SERVQUAL khusus untuk menilai prestasi perkhidmatan perpustakaan (Ladhari

2008).

Pengukuran SERVQUAL telah dibangunkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml pada tahun 1988 bagi mengukur persepsi kualiti perkhidmatan dalam bidang pemasaran dan kemudiannya telah digunakan secara meluas dalam pelbagai bidang lain. SERVQUAL mengenal pasti jurang potensi antara jangkaan dan persepsi kedua-dua dalaman dan luaran penyampaian perkhidmatan. Ia membantu pembekal perkhidmatan memahami jangkaan dan persepsi pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan serta peningkatan kualiti yang berterusan (Booth 2003). Kebelakangan ini, penilaian kualiti perkhidmatan perpustakaan sering dipengaruhi oleh konsep SERVQUAL yang mengenal pasti lima dimensi yang dilihat oleh pelanggan sebagai sangat penting dalam kualiti perkhidmatan. Lima dimensi yang paling dinilai oleh pelanggan terhadap kualiti perkhidmatan ialah: kebolehpercayaan (reliability), jaminan (assurance), kenyataan (tangibles), empati (empathy), dan responsif (responsiveness) (Hernon 1999). Kebolehpercayaan merupakan pernyataan bahawa keupayaan perpustakaan bagi melaksanakan perkhidmatan yang dijanjikan dengan tepatnya; jaminan mewakili pengetahuan dan kesopanan kakitangan perpustakaan serta kebolehan mereka bagi membina kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perkhidmatan mereka; kenyataan menunjukkan kewujudan kemudahan perpustakaan, peralatan, kakitangan dan bahan-bahan berkomunikasi; empati menunjukkan perhatian yang disediakan oleh perpustakaan kepada pengguna; dan responsif menunjukkan kesudian perpustakaan membantu pengguna dan menyediakan perkhidmatan dengan segera (Roslah & Zainab 2007).

LibQUAL+™ merupakan instrumen pengubahsuaian dari SERVQUAL khusus untuk menilai prestasi perkhidmatan perpustakaan (Ladhari 2008). Ia adalah satu protokol yang digunakan oleh pustakawan bagi menilai sama ada perkhidmatan yang disediakan memenuhi jangkaan pengguna atau tidak (Thompson 2005). Menurut Heinrichs et al. (2006) pula, LibQUAL+™ merupakan satu instrumen tinjauan yang dibentuk oleh ARL (Association of Research Libraries) bagi mengukur dimensi keberkesanan kualiti perkhidmatan perpustakaan. Terdapat empat faktor yang dikaji dalam instrumen ini iaitu pengaksesan maklumat, keberkesanan perkhidmatan, perpustakaan sebagai tempat, dan kawalan informasi. Faktor pengaksesan maklumat adalah melihat persepsi dan keperluan pengguna bagi kecukupan peminjaman antara perpustakaan, kelengkapan tajuk jurnal dan koleksi cetak serta waktu operasi. Faktor kesan perkhidmatan adalah menilai interaksi antara kakitangan perpustakaan dan pengguna. Faktor perpustakaan sebagai tempat pula melihat aset-aset fizikal perpustakaan iaitu sebagai tempat bersendirian, sunyi dan selesa untuk belajar. Manakala faktor kawalan informasi adalah penilaian terhadap pengaksesan sumber-sumber, tahap kecanggihan peralatan, laman web perpustakaan, alat pengaksesan dan kesesuaian bagi pengaksesan penyelidikan.

Instrumen LibQUAL+™ menekankan 3 dimensi pengukuran iaitu kesan perkhidmatan (Affect of Service), kawalan informasi (Information Control) dan perpustakaan sebagai tempat (Library As Place). Dimensi kesan perkhidmatan melibatkan item-item yang mengkaji respons responden dari aspek subjektif perpustakaan seperti koresponsifan pekerja, jaminan, kebolehpercayaan dan empati

yang dikaji dalam instrumen SERVQUAL. Bagi dimensi kawalan informasi pula, kesesuaian dan kecukupan sumber-sumber dikaji manakala dimensi perpustakaan sebagai tempat mengkaji persepsi kemudahan fizikal dan kesan persekitaran (Nadjala & Farideh 2008). Antara item-item yang digunakan dalam instrumen LibQUAL+™ dijadualkan seperti berikut:-

Pada tahun 2008, Kayongo et al. telah melakukan tinjauan terhadap kualiti perkhidmatan perpustakaan di *University of Notre Dame* dengan menggunakan

JADUAL 1. Dimensi instrumen LibQUAL+™

Kesan Perkhidmatan	Kawalan Informasi	Perpustakaan Sebagai Tempat
1. Pekerja perpustakaan meyakinkan pengguna/ <i>Library staff who instill confidence in users</i> (Assurance)	1. Membolehkan pengaksesan sumber-sumber elektronik dari rumah/pejabat saya/ <i>Making electronic resources accessible from my home or office</i>	1. Perpustakaan memberi ilham bagi pelajaran dan pembelajaran/ <i>Library space that inspires study and learning</i>
2. Memberi perhatian terhadap pengguna secara individu/ <i>Giving users individual attention</i> (Empathy)	2. Laman Web perpustakaan membenarkan saya mendapatkan maklumat oleh sendiri/ <i>A library Web site enabling me to locate information on my own</i>	2. Tempat sunyi bagi kerja individu/ <i>Quiet space for individual work</i>
3. Pekerja perpustakaan bersopan-santun secara konsisten/ <i>Library staff who are consistently courteous</i> (Assurance)	3. Bahan-bahan tercetak perpustakaan memenuhi permintaan kerja saya/ <i>The printed library materials I need for my work</i>	3. Tempat yang selesa/ <i>A comfortable and inviting location</i>
4. Bersedia untuk membalas soalan pengguna/ <i>Readiness to respond to users questions</i> (Responsiveness)	4. Sumber-sumber maklumat elektronik memenuhi permintaan saya/ <i>The electronic information resources I need</i>	4. Tempat untuk belajar dan penyelidikan/ <i>A haven for study, learning, or research</i>
5. Pekerja perpustakaan yang mempunyai pengetahuan bagi menjawab soalan pengguna/ <i>Library staffs who have the knowledge to answer user questions</i> (Assurance)	5. Peralatan moden membenarkan saya mengakses maklumat yang perlu dengan mudah/ <i>Modern equipment that lets me easily access needed information</i>	5. Ruang untuk pelajaran dan pembelajaran kumpulan/ <i>Space for group learning and group study</i>
6. Pekerja perpustakaan mengambil berat terhadap pembicaraan dengan pengguna/ <i>Library staff who deal with users in a caring fashion</i> (Empathy)	6. Peralatan yang mudah dikendalikan membolehkan saya mencari maklumat oleh sendiri/ <i>Easy-to-use access tools that allow me to find things on my own</i>	
7. Pekerja perpustakaan yang memahami kehendak pengguna/ <i>Library staff who understand the needs of their users</i> (Empathy)	7. Menjadikan maklumat mudah diakses untuk penggunaan diri/ <i>Making information easily accessible for independent use</i>	
8. Kesudian untuk membantu pengguna/ <i>Willingness to help users</i> (Responsiveness)	8. Koleksi jurnal tercetak dan/atau elektronik memenuhi permintaan kerja saya/ <i>Print and/or electronic journal collection I require for my work</i>	
9. Pengendalian masalah perkhidmatan pengguna secara berdikari/ <i>Dependability in handling users service problems</i> (Reliable)		

penunjuk LibQUAL+™. Kajian ini yang berfokus kepada kekurangan perkhidmatan, kawalan maklumat, kumpulan tidak berpuas hati, fakulti; dan melakukan perbandingan dengan keputusan kajian ARL (Association of Research Libraries) yang dijalankan pada tahun 2006. Analisis terhadap hubungan antara sifat-sifat institusi dan skor LibQUAL+™ bagi kawalan maklumat dilakukan untuk mengenal pasti bidang perkhidmatan yang perlu ditambah baik dengan menganggap semakin tinggi kesedaran terhadap sesuatu perkhidmatan, semakin tinggi keperluan perkhidmatan itu ditambah baik.

Roslah dan Zainab (2007) telah melakukan kajian terhadap sebuah perpustakaan universiti swasta yang bersijil ISO 9000:2000 di Malaysia dalam mengenal pasti perkhidmatan yang perlu diberi penambahbaikan pada tahun 2007. Mereka telah mengukur prestasi perkhidmatan perpustakaan berdasarkan pengubahsuaian versi SERVPERF dan mengelaskan perkhidmatan perpustakaan kepada perkhidmatan barisan hadapan, asas dan sampingan. Kajian ini telah mengenal pasti bahawa prestasi perkhidmatan yang berada di bawah atau pada tahap sederhana perlu diambil tindakan segera oleh pihak perpustakaan, perkhidmatan pada tahap sederhana memerlukan penambahbaikan dan perkhidmatan pada tahap baik dan cemerlang perlu dipantau dan dikekalkan.

Dalam satu kajian lain, Miao dan Bassham (2006) telah menjelajah konsep perkhidmatan pelanggan dengan menyenaraikan cadangan-cadangan dan syarat-syarat yang diperlukan dalam penyediaan perkhidmatan pelanggan yang terbaik. Miao dan Bassham (2006) telah mencadangkan pendekatan tiga dimensi bagi mengendalikan pengurusan perkhidmatan perpustakaan iaitu strategi perkhidmatan terbaik, sistem berpandukan pelanggan dan kakitangan mesra pelanggan. Dalam melaksanakan strategi perkhidmatan terbaik, kakitangan perpustakaan akan memberikan perkhidmatan dalam mencapai visi dan misi perkhidmatan pelanggan yang dibentuk. Sistem berpandukan pelanggan pula memperlihatkan komponen perkhidmatan yang perlu dipertingkatkan, antaranya persekitaran perpustakaan, prosedur, kebolehpasaran, maklumat dan kewangan. Manakala faktor-faktor seperti kebolehppercayaan, jaminan, empati dan kemudahan-kemudahan perpustakaan menjadi unsur penting dalam dimensi kakitangan mesra pelanggan.

Roszkowski et al. (2005) telah melakukan kajian terhadap penilaian skor yang menunjukkan kepuasan pengguna perpustakaan. Empat dimensi LibQUAL+™ digunakan dalam kajian beliau bagi mengukur kualiti perpustakaan iaitu keberkesanan perkhidmatan, perpustakaan sebagai tempat, kawalan informasi, dan pengaksesan maklumat. Keempat-empat dimensi ini dikategorikan kepada lima tahap pengukuran dengan setiap satunya minimum, diinginkan (desired), diperolehi (perceived), jurang kemampuan (adequacy gap), dan jurang keunggulan (superiority gap). Didapati bahawa skor pada tahap diperolehi (perceived) adalah lebih baik berbanding skor pada tahap jurang keunggulan (superiority gap) bagi meramalkan kepuasan pengguna perpustakaan.

Kajian ini akan menilai prestasi perkhidmatan universiti awam di Malaysia yang telah mendapat pensijilan ISO 9001:2000. Fungsi utama perpustakaan dalam

sebuah universiti adalah untuk menyokong aktiviti pengajaran dan pembelajaran serta memenuhi keperluan penyelidikan pelanggan yang terdiri daripada pelajar, pensyarah, penyelidik, ahli akademik dan kakitangan universiti. Kajian berfokuskan pelajar kerana golongan ini merupakan pengguna utama perkhidmatan perpustakaan ini. Penilaian yang diperoleh membantu pihak perpustakaan mengenal pasti prestasi perkhidmatan serta langkah-langkah penambahbaikan yang sesuai dalam menjamin kualiti perkhidmatan yang berterusan.

KAEDAH KAJIAN

Dalam kajian ini, data yang digunakan adalah diperoleh melalui borang soal selidik yang diedarkan secara terus dan rawak kepada pelanggan-pelanggan yang mengunjungi perpustakaan pada tempoh masa tertentu. Responden di sebuah perpustakaan universiti awam dipilih sebagai skop kajian dengan anggapan bahawa komposisi pelajar (pengguna perpustakaan) dan sistem pengurusan perpustakaan universiti di universiti awam adalah sama di seluruh Malaysia. Ini kerana universiti awam di Malaysia mempunyai populasi pelajar yang homogenus dan komposisi pelajar yang hampir serupa berdasarkan sistem kuota. Oleh itu dengan mengambil sebuah universiti awam sahaja boleh mewakili keseluruhan universiti awam di Malaysia.

Instrumen yang digunakan adalah berdasarkan versi pengubahsuaian SERVPERF oleh Roslah dan Zainab (2007); dan Nitecki dan Hernon (2000). Dalam menentukan komponen-komponen kepuasan perkhidmatan perpustakaan, sebanyak 40 pernyataan telah digunakan dalam pembentukan borang soal selidik kajian. Pernyataan-pernyataan ini dikelaskan ke dalam tiga jenis perkhidmatan perpustakaan iaitu:

1. Perkhidmatan barisan hadapan
2. Perkhidmatan asas
3. Perkhidmatan sampingan

Pengkelasan jenis-jenis perkhidmatan perpustakaan ini dibuat berdasarkan fokus-pelanggan perpustakaan (Roslah & Zainab 2007). Perkhidmatan barisan hadapan merangkumi perkhidmatan pusat seperti prestasi Katalog Awam dalam Talian atau *Online Public Access Catalogue* (OPAC), laman web perpustakaan dan program pendidikan pengguna. Perkhidmatan asas pula mempengaruhi pengguna secara langsung seperti kesediaan dan kemudahan mengakses koleksi-koleksi untuk keperluan tugas dan kursus, penampilan dan bantuan oleh kakitangan perpustakaan, penyediaan kemudahan komputer dan pencetakan serta waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan rujukan. Manakala perkhidmatan sampingan pula menekankan faktor-faktor persekitaran fizikal seperti kemudahan tanda arah, pembukaan waktu penggunaan yang sesuai, penyediaan ruang yang mencukupi di samping penyediaan bahan bacaan ringan. Oleh itu, hipotesis berikut telah dipertimbangkan:

- H1: Wujud hubungan antara prestasi perkhidmatan barisan hadapan dengan tahap kepuasan pelanggan
- H2: Wujud hubungan antara prestasi perkhidmatan asas dengan tahap kepuasan pelanggan
- H3: Wujud hubungan antara prestasi perkhidmatan sampingan dengan tahap kepuasan pelajar pelanggan

Dalam melihat hubungan antara prestasi perkhidmatan dengan tahap kepuasan pelajar, soal-selidik dibentuk secara berstruktur (closed-ended questions) dan mengandungi dua bahagian utama. Bahagian pertama memerihalkan penilaian terhadap prestasi jenis-jenis perkhidmatan menggunakan *5-point Likert scale* yang menunjukkan 1 mewakili “amat tidak bersetuju,” 2 “tidak bersetuju,” 3 “sederhana,” 4 “bersetuju” dan 5 “amat bersetuju.” Manakala bahagian kedua membenarkan responden menilai tahap kepuasan bagi jenis-jenis perkhidmatan tersebut berdasarkan *5-point Likert scale* yang menunjukkan 1 mewakili “amat tidak memuaskan,” 2 “tidak memuaskan,” 3 “sederhana,” 4 “memuaskan” dan 5 “amat memuaskan.” Contoh soalan yang ditanya adalah “prestasi barisan hadapan adalah...”

Keputusan kajian dianalisis menggunakan pakej SPSS. Analisis kebolehpastian digunakan untuk mengkaji maklumat skala pengukuran dan item-item yang membentuknya. Cronbach's Alpha adalah pekali berangka bagi kebolehpastian, digunakan untuk mengenal pasti kekonsistenan pernyataan-pernyataan dalam skala, yang mana nilainya melebihi 0.70 adalah diterima (Reynaldo 1999; Khamis et al. 2008). Pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam kajian ini adalah konsisten dalam skala pengukuran berdasarkan nilai Cronbach's Alpha yang melebihi 0.70 (Jadual 2).

Seterusnya, *Exploratory Factor Analysis* (EFA) digunakan untuk mengelaskan pernyataan-pernyataan yang berkaitan ke dalam faktor yang sama. Sebelum analisis ini dijalankan, ujian Kaiser-Meyer-Olkin, KMO (>0.5) dan ujian Barlett ($p < 0.001$) dijalankan untuk melihat kesesuaian taburan data untuk menjalankan EFA (Keong & Sheehan 2004). Selain itu, dalam melihat hubungan antara prestasi perkhidmatan

JADUAL 2. Kebolehpastian pengukuran

Faktor	Pengukuran	Kebolehpastian (Cronbach's Alpha)
Perkhidmatan Barisan Hadapan	13 pernyataan	0.903
Perkhidmatan Asas	20 pernyataan	0.923
Perkhidmatan Sampingan	8 pernyataan	0.815

Analisis faktor adalah sesuai dijalankan dalam mengenal pasti faktor-faktor yang menerangkan perkhidmatan barisan hadapan berdasarkan hasil signifikan Ujian KMO (0.903) dan Ujian Barlett (sig=0.000). Respons daripada 13 pernyataan mengenai perkhidmatan barisan hadapan dapat diterangkan sebanyak 66.4% daripada

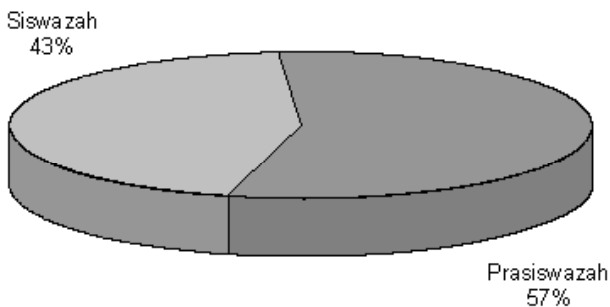
dengan tahap kepuasan pelajar, keputusan awal (initial findings) dibuat menggunakan analisis korelasi. Setelah itu analisis regresi dijalankan untuk menjalankan pengujian terhadap hipotesis-hipotesis kajian dan mendapatkan keputusan kepastian (confirmation findings). Nilai min bagi setiap pernyataan yang menggambarkan prestasi dilihat dalam memberi cadangan penambahbaikan kepada pihak pentadbiran perpustakaan yang dikaji. Nilai min yang tinggi pada *5-point Likert scale* menunjukkan prestasi perkhidmatan yang baik bagi memuaskan pelanggan.

ANALISIS DAN KEPUTUSAN

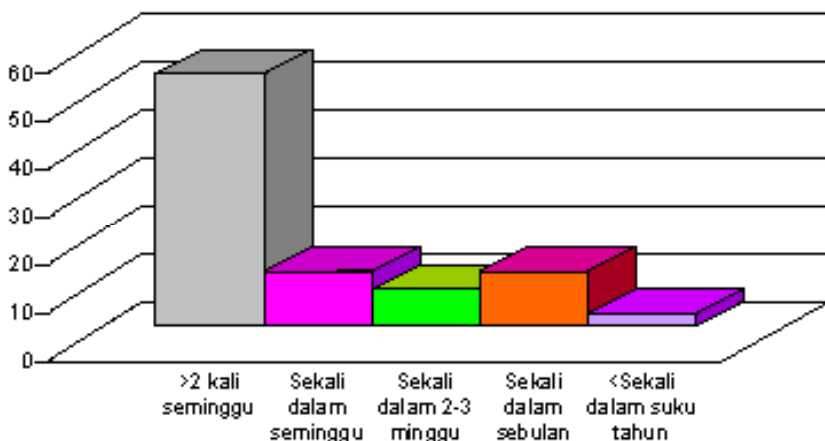
STRUKTUR RESPONDEN KAJIAN

Sampel responden dipilih daripada pengguna perkhidmatan perpustakaan yang terdiri daripada dua kategori pelajar utama iaitu prasiswazah dan siswazah. Data dikutip daripada responden yang berada di perpustakaan semasa tempoh pungutan data. Jumlah soal-selidik yang diedarkan ialah 150 dan 145 (96.67%) daripadanya dikembalikan. Analisis deskriptif terhadap kategori responden menunjukkan pelajar prasiswazah merupakan pengguna majoriti iaitu 82 orang (56.6%) berbanding pelajar siswazah seramai 63 orang (43.3%). Ini dapat dilihat pada Rajah 1. Analisis terhadap kekerapan kunjungan perpustakaan menunjukkan kebanyakan pelajar paling kerap mengunjungi perpustakaan lebih dari dua kali seminggu (55.9%). Kunjungan sekali dalam seminggu dan sekali dalam sebulan mencatatkan peratusan yang sama (14.5%), kemudian diikuti dengan sekali dalam dua hingga tiga minggu (11.0%) dan kurang dari sekali dalam suku tahun (4.1%). Rajah 2 menunjukkan peratusan kekerapan kunjungan pelajar ke perpustakaan.

PERKHIDMATAN BARISAN HADAPAN



RAJAH 1. Kategori responden berdasarkan status pelajar



RAJAH 2. Peratusan kekerapan kunjungan perpustakaan oleh pelajar

varians oleh tiga faktor (Jadual 3) yang dapat dilabelkan seperti faktor pertama sebagai kemudahan atas talian (6 pernyataan), faktor kedua adalah pendidikan pengguna (5 pernyataan) dan faktor ketiga adalah kemudahan pencarian atas talian (2 pernyataan). Nilai min setiap pernyataan berdasarkan faktor dalam perkhidmatan barisan hadapan diterangkan dalam Jadual 4. Kebanyakan pernyataan mempunyai nilai min yang tinggi kecuali bagi laman web perpustakaan membolehkan interaksi dengan kakitangan perpustakaan.

JADUAL 3. Analisis faktor bagi perkhidmatan barisan hadapan

Item	Komponen		
	1	2	3
F_Web_Sumber	.849		
F_Web_Tempat	.819		
F_OPAC_Lokasi	.785		
F_OPAC_Maklumat	.758		
F_OPAC_Akses	.749		
F_OPAC_MaklumatBahan	.656		
F_Prog_Orientasi		.544	
F_Prog_Kemahiran		.800	
F_Web_Paparan		.740	
F_OPAC_Tempahan		.679	
F_OPAC_TunjukAjar		.602	
F_OPAC_Pencarian			.884
F_Web_Interaksi			.470

Faktor yang mempunyai korelasi positif dan signifikan terhadap tahap kepuasan perkhidmatan barisan hadapan ialah faktor kemudahan atas talian ($r = 0.305$) dan pendidikan pengguna ($r = 0.661$) (rujuk Jadual 5). Hasil analisis regresi yang dijalankan juga menyokong keputusan ini (rujuk Jadual 6). Hanya faktor kemudahan atas talian ($\beta = 0.684$, $p = 0.000$) dan pendidikan pengguna ($\beta = 0.349$, $p = 0.000$) adalah signifikan pada aras keertian $\alpha = 0.05$. Nilai R^2 bagi model ini

JADUAL 4. Nilai min setiap pernyataan berdasarkan faktor dalam perkhidmatan barisan hadapan

Kategori	Min
Faktor 1: Kemudahan atas talian	
Laman web perpustakaan membolehkan pengaksesan pelbagai sumber elektronik	3.29
Laman web perpustakaan membolehkan pengaksesan dengan mudah dan di mana-mana tempat	3.37
OPAC menunjukkan lokasi bahan	3.49
OPAC memaparkan maklumat yang jelas dan mudah difahami	3.49
OPAC mudah diakses di luar perpustakaan	3.46
OPAC menyediakan maklumat yang tepat tentang semua bahan yang terdapat dalam perpustakaan	3.34
Faktor 2: Pendidikan pengguna	
Program orientasi yang memudahkan pelanggan menggunakan bahan-bahan dan perkhidmatan dengan lebih berkesan	3.42
Program kemahiran maklumat yang berkaitan dengan kursus pelanggan	3.52
Laman web perpustakaan mempunyai susunan yang baik	3.48
OPAC membenarkan tempahan bahan atas talian	3.92
OPAC mempunyai tunjuk ajar yang mudah diikuti	3.41
Faktor 3: Kemudahan pencarian atas talian	
OPAC kerap digunakan bagi pencarian buku yang diperlukan	3.44
Laman web perpustakaan membolehkan interaksi dengan kakitangan perpustakaan	2.97

ialah 0.567, yang menyatakan bahawa sebanyak 57% tahap kepuasan perkhidmatan barisan hadapan dapat diterangkan oleh dua faktor ini sekali gus menyokong hipotesis alternatif, H1: Wujud hubungan antara prestasi perkhidmatan barisan hadapan dengan tahap kepuasan pelajar.

PERKHIDMATAN ASAS

Hasil yang signifikan daripada Ujian KMO (0.897) dan Ujian Barlett ($\text{sig}=0.000$) juga menunjukkan analisis faktor sesuai dijalankan dalam mengenal pasti faktor-faktor yang menerangkan perkhidmatan asas. Hasil daripada 20 pernyataan mengenai

JADUAL 5. Korelasi antara faktor dengan tahap kepuasan perkhidmatan barisan hadapan

Faktor	Tahap kepuasan perkhidmatan barisan hadapan
Kemudahan atas talian	.661(**)
Pendidikan pengguna	.305(**)
Kemudahan pencarian atas talian	-.134

** Korelasi signifikan pada aras 0.01 (2-hujung)

JADUAL 6. Analisis regresi terhadap perkhidmatan barisan hadapan

Faktor	Standardized Coefficients	t	Sig.
Kemudahan atas talian	.684	12.027	.000
Pendidikan pengguna	.349	6.113	.000
Kemudahan pencarian atas talian	-.059	-1.037	.302

R Square = .567; Adjusted R Square = .557

perkhidmatan asas dapat diterangkan sebanyak 71.8% oleh lima faktor (rujuk Jadual 7). Faktor-faktor ini dinamakan sebagai (1) kakitangan perpustakaan (6 pernyataan), (2) bahan-bahan perpustakaan (6 pernyataan), (3) kelengkapan perpustakaan (4 pernyataan), (4) waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan penerimaan rujukan (2 pernyataan) dan (5) tarikan pengguna (2 pernyataan). Nilai min setiap pernyataan berdasarkan faktor dalam perkhidmatan asas diterangkan dalam Jadual 8. Didapati pernyataan penggantian bahan hilang dengan bahan baru dalam masa singkat dan bahan-bahan disusun semula dengan segera mencatatkan nilai min yang rendah.

Kesemua faktor yang dinyatakan adalah berkorelasi positif dan signifikan terhadap tahap kepuasan perkhidmatan asas iaitu kakitangan perpustakaan ($r = 0.372$), bahan-bahan perpustakaan ($r = 0.185$), kelengkapan perpustakaan ($r = 0.333$), waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan penerimaan rujukan ($r = 0.227$), serta tarikan pengguna ($r = 0.323$). Hasil analisis korelasi ini dapat dilihat pada Jadual 9. Hasil analisis regresi juga menunjukkan bahawa nilai R^2 adalah tinggi (0.439) atau sebanyak 44% tahap kepuasan perkhidmatan asas diterangkan oleh kelima-lima faktor ini (rujuk Jadual 10). Faktor-faktor kakitangan perpustakaan ($\beta = .372$, $p = .000$), bahan-bahan perpustakaan ($\beta = .185$, $p = .005$), kelengkapan perpustakaan ($\beta = .333$, $p = .000$), waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan penerimaan rujukan ($\beta = .227$, $p = .001$) dan tarikan pengguna ($\beta = .323$, $p = .000$) adalah signifikan pada aras keertian $\alpha = 0.05$ dan menyokong hipotesis alternatif, H2: Wujud hubungan antara prestasi perkhidmatan asas dengan tahap kepuasan pelajar.

JADUAL 7. Analisis faktor bagi perkhidmatan asas

Item	Komponen				
	1	2	3	4	5
A_Staff_Pertanyaan	.836				
A_Staff_Profesional	.832				
A_Staff_Ramah	.829				
A_Staff_Retrieve	.801				
A_Staff_Belajar	.781				
A_Staff_Sedia	.555				
A_Bahan_Ganti		.786			
A_Bahan_Susun		.751			
A_Bahan_Cari		.738			
A_Bahan_SusunSemula		.733			
A_Bahan_Permintaan		.664			
A_Bahan_Sumber		.556			
A_Kelengkapan_Printer			.832		
A_Kelengkapan_Fotokopi			.710		
A_Bahan_Majalah			.620		
A_Kelengkapan_OPAC			.592		
A_Perkhidmatan_Pinjaman				.863	
A_Perkhidmatan_Bantuan				.837	
A_Bahan_Denda					.734
A_Bahan_Baru					.734

JADUAL 8. Nilai min setiap pernyataan berdasarkan faktor dalam perkhidmatan asas

Kategori	Min
Faktor 1: Kakitangan perpustakaan	
Memuaskan pertanyaan pelanggan	3.39
Profesional dalam pencarian maklumat	3.54
Ramah mesra	3.31
Membantu pelanggan mendapat balik sumber yang diperlukan	3.31
Membantu pelanggan bagi mempelajari cara pencarian maklumat	3.45
Sentiasa bersedia untuk pelanggan	3.55
Faktor 2: Bahan-bahan perpustakaan	
Penggantian bahan hilang dengan bahan baru dalam masa singkat	2.90
Bahan-bahan disusun dengan betul dalam rak	3.31
Bahan-bahan senang dicari dan ditempatkan dalam bangunan perpustakaan	3.24
Bahan-bahan disusun semula dengan segera	3.06
Bahan-bahan memenuhi permintaan tugas/penyelidikan pengguna	3.25
Bahan-bahan merangkumi sumber-sumber yang menyokong kursus/kurikulum	3.45

JADUAL 8 (sambungan)

Kategori	Min
Faktor 3: Kelengkapan perpustakaan	
Komputer bagi pencetak adalah dalam perkhidmatan dan tersedia	3.40
Alat fotokopi adalah dalam perkhidmatan dan tersedia	3.44
Majalah bacaan masa lapang boleh didapati	3.76
Komputer bagi pencapaian OPAC adalah dalam perkhidmatan dan tersedia	3.60
Faktor 4: Waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan penerimaan rujukan	
Waktu menunggu bagi peminjaman bahan	3.22
Waktu menunggu bagi mendapat bantuan di kaunter maklumat	3.28
Faktor 5: Tarikan pengguna	
Buku baru dipaparkan	3.40
Bayaran denda yang berpatutan	3.43

JADUAL 9. Korelasi antara faktor dengan tahap kepuasan perkhidmatan asas

Faktor	Tahap kepuasan perkhidmatan asas
Kakitangan perpustakaan	.372(**)
Bahan-bahan perpustakaan	.185(*)
Kelengkapan perpustakaan	.333(**)
Waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan penerimaan rujukan	.227(**)
Tarikan pengguna	.323(**)

** Korelasi signifikan pada aras 0.01 (2-hujung)

* Korelasi signifikan pada aras 0.05 (2-hujung)

JADUAL 10. Analisis regresi terhadap perkhidmatan asas

Faktor	Standardized Coefficients	t	Sig.
Kakitangan perpustakaan	.372	5.713	.000
Bahan-bahan perpustakaan	.185	2.834	.005
Kelengkapan perpustakaan	.333	5.117	.000
Waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan penerimaan rujukan	.227	3.482	.001
Tarikan pengguna	.323	4.949	.000

R Square = .439; Adjusted R Square = .418

PERKHIDMATAN SAMPINGAN

Analisis terhadap perkhidmatan sampingan juga sesuai untuk analisis faktor berdasarkan hasil signifikan Ujian KMO (0.733) dan Ujian Barlett (sig=0.000). Respons mengenai perkhidmatan sampingan yang terdiri daripada 8 pernyataan dapat diterangkan sebanyak 59.8% oleh dua faktor iaitu (a) persekitaran perpustakaan (5 pernyataan) dan (b) keselesaan pengguna (3 pernyataan) (Jadual 11). Nilai min setiap pernyataan berdasarkan faktor dalam perkhidmatan sampingan diterangkan dalam Jadual 12. Semua pernyataan mempunyai nilai min yang tinggi.

Hasil daripada analisis korelasi menunjukkan kedua-dua faktor ini mempunyai korelasi positif dan signifikan terhadap tahap kepuasan perkhidmatan sampingan iaitu faktor persekitaran ($r = 0.549$) dan keselesaan ($r = 0.277$). Hasil analisis korelasi ini dapat dilihat pada Jadual 13. Nilai R^2 yang tinggi (0.378) daripada analisis regresi menyatakan kedua-dua faktor ini menerangkan sebanyak 38%

JADUAL 11. Analisis faktor bagi perkhidmatan sampingan

Item	Komponen	
	1	2
S_MaklumatWaktu	.822	
S_WaktuPembukaan	.772	
S_Selamat	.698	
S_Signs	.599	
S_Sunyi	.585	
S_Luas		.872
S_Sit		.834
S_WiFI		.671

JADUAL 12. Nilai min setiap pernyataan berdasarkan faktor dalam perkhidmatan sampingan

Kategori	Min
Faktor 1: Persekitaran perpustakaan	
Menyediakan kemudahan pencarian maklumat tentang waktu pembukaan	3.60
Menyediakan waktu pembukaan yang memuaskan	3.64
Terjamin dan selamat	3.54
Menyediakan tanda arah yang membantu	3.73
Sunyi	3.45
Faktor 2: Keselesaan pengguna	
Luas dan selesa	4.07
Sentiasa menyediakan tempat duduk untuk pelanggan	3.97

tahap kepuasan perkhidmatan sampingan. Faktor-faktor persekitaran perpustakaan ($\beta = .549, p = .000$) dan keselesaan pengguna ($\beta = .277, p = .000$) signifikan pada aras keertian $\alpha = 0.05$ dan menyokong hipotesis alternatif, H3: Wujud hubungan antara prestasi perkhidmatan sampingan dengan tahap kepuasan pelajar (Jadual 14).

PERBINCANGAN

Secara umumnya, implikasi kajian telah diperoleh melalui hasil analisis yang telah dibentangkan. Keputusan analisis telah dapat menjawab objektif kajian dengan lebih jelas. Objektif kajian yang pertama iaitu mengenal pasti faktor-faktor yang

Jadual 13. Korelasi antara faktor dengan tahap kepuasan perkhidmatan sampingan

Faktor	Tahap kepuasan perkhidmatan asas
Persekitaran perpustakaan	.549(**)
Keselesaan pengguna	.277(**)

** Korelasi signifikan pada aras 0.01 (2-hujung)

Jadual 14. Analisis regresi terhadap perkhidmatan sampingan

Faktor	Standardized Coefficients	t	Sig.
Persekitaran perpustakaan	.549	8.120	.000
Keselesaan pengguna	.277	4.093	.000

R Square = .378; Adjusted R Square = .369

yang sunyi dan selamat merupakan elemen-elemen yang dititikberatkan oleh pelajar dalam faktor persekitaran. Ruang yang selesa, tempat duduk mencukupi dan kemudahan WiFi yang baik pula mempengaruhi faktor keselesaan pelajar semasa menggunakan perpustakaan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan respons pelajar terhadap penilaian prestasi bagi setiap jenis perkhidmatan adalah mempengaruhi tahap kepuasan pelajar mengikut jenis perkhidmatan tersebut. Oleh itu, pihak pengurusan perlulah melihat dengan lebih dekat perkhidmatan yang disediakan dalam meningkatkan tahap kepuasan pelajar.

Implikasi yang diperoleh dari hasil kajian ini ialah cadangan langkah-langkah penambahbaikan prestasi perkhidmatan kepada pihak pengurusan. Persepsi responden terhadap prestasi perkhidmatan yang mempunyai nilai min antara 3.13 dan 4.36 pada skala 5-pilihan menunjukkan perkhidmatan tersebut berada pada tahap sederhana (Roslah & Zainab 2007). Oleh itu, kajian ini akan melihat kepada prestasi perkhidmatan yang berada di bawah lingkungan nilai ini iaitu beroperasi di bawah tahap sederhana.

mempengaruhi prestasi perkhidmatan perpustakaan telah terjawab melalui hasil analisis EFA. Seterusnya dalam mengesahkan hubungan prestasi perkhidmatan perpustakaan dengan kepuasan pelajar, hasil analisis korelasi dan analisis regresi telah berjaya menemukan objektif kedua kajian ini. Manakala hasil analisis min telah menerangkan objektif kajian yang ketiga iaitu mengemukakan cadangan kepada pihak pengurusan perpustakaan. Bagi mendapatkan gambaran lebih jelas, keputusan kajian akan dibincangkan berdasarkan jenis-jenis perkhidmatan perpustakaan.

Prestasi perkhidmatan barisan hadapan dipengaruhi oleh dua faktor yang penting iaitu kemudahan atas talian dan pendidikan pengguna. Pelajar-pelajar yang memasuki perpustakaan akan menggunakan kemudahan atas talian seperti OPAC dan laman web perpustakaan dalam mendapatkan gambaran untuk memperoleh bahan-bahan yang diperlukan. Selain itu, program pendidikan pengguna juga amat penting dalam membantu pelajar memahami selok-belok cara penggunaan kemudahan-kemudahan yang disediakan oleh pihak perpustakaan. Walau bagaimanapun, faktor kemudahan pencarian atas talian bukan menjadi faktor yang penting. Ini kerana kebanyakan responden adalah terdiri daripada golongan yang kerap mengunjungi perpustakaan dan telah biasa dengan lokasi bahan yang memenuhi kursus mereka. Maka kemudahan pencarian atas talian jarang digunakan. Ini berbeza dengan hasil kajian oleh Roslah dan Zainab (2007) yang menyatakan bahawa kemudahan pencarian atas talian merupakan salah satu elemen yang diambil kira dalam menilai prestasi perkhidmatan perpustakaan UNITEN, Kajang.

Bagi prestasi perkhidmatan asas pula, terdapat lima faktor penting yang menyokongnya. Faktor-faktor tersebut adalah kakitangan perpustakaan, bahan-bahan perpustakaan, kelengkapan perpustakaan, waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan rujukan serta tarikan pengguna. Pelajar yang menghadapi kesulitan dalam mendapatkan bahan akan merujuk kepada kakitangan perpustakaan. Bantuan yang diberikan dalam cara yang profesional, ramah, mesra dan bersedia memberikan tunjuk ajar adalah antara ciri-ciri penting yang dilihat oleh pelajar dalam penilaian prestasi perkhidmatan asas. Bahan-bahan rujukan mestilah mencukupi, disusun/disusun semula dengan elok, senang dicari, penggantian buku hilang/rosak adalah cepat serta memenuhi keperluan tugas/kursus/kurikulum. Selain itu, bahan bacaan ringan seperti majalah, kesediaan komputer untuk tujuan pencetakan dan OPAC serta kemudahan fotokopi merupakan kelengkapan yang perlu diambil kira. Pelajar yang menggunakan perpustakaan bukan sahaja ingin mendapatkan bahan-bahan rujukan, malahan juga ingin menggunakan kemudahan-kemudahan lain yang disediakan. Semasa berurusan di kaunter peminjaman pula, pelajar inginkan masa menunggu/beratur yang lebih singkat, secara puratanya kurang dari tiga minit. Selain itu, langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak perpustakaan untuk menarik pelanggan seperti memaparkan buku-buku baru yang boleh membantu pelajar serta bayaran denda yang berpatutan juga penting.

Sementara itu terdapat dua faktor penting yang mempengaruhi prestasi perkhidmatan sampingan iaitu persekitaran perpustakaan dan keselesaan pengguna. Kemudahan mendapatkan maklumat mengenai waktu pembukaan yang memenuhi kesesuaian mereka, tanda arah yang senang diikuti dan dilihat serta persekitaran

Berdasarkan nilai min setiap pernyataan dalam perkhidmatan yang diperolehi, terdapat tiga pernyataan perkhidmatan yang berada di bawah tahap sederhana. Antaranya ialah perkhidmatan laman web perpustakaan yang membolehkan interaksi dengan kakitangan perpustakaan (min=2.97). Laman web atau portal perpustakaan sepatutnya menjadi *one-stop shop* yang menyediakan pelbagai kemudahan pengaksesan kepada pengguna (Joint 2005). Ini termasuklah kebolehan untuk berinteraksi dengan kakitangan perpustakaan secara atas talian, sekali gus mengelakkan langkah berurusan di kaunter perkhidmatan pelanggan yang mungkin mengambil masa yang lama. Langkah ini juga menyokong kajian yang dibuat oleh Snoj dan Petermanec (2001) yang menyatakan bahawa kakitangan perpustakaan perlulah inovatif dalam menghadapi masalah pelanggan.

Pernyataan perkhidmatan kedua yang berada di bawah tahap sederhana ialah penggantian bahan hilang dengan bahan baru dalam masa singkat (min = 2.90). Hasil ini menyokong kajian oleh Bamigboye (2007) bahawa salah satu masalah yang dihadapi dalam perkhidmatan perpustakaan ialah bilangan rujukan yang tidak mencukupi. Pihak perpustakaan seharusnya meningkatkan bilangan rujukan selain dari menggantikan rujukan yang hilang dengan segera memandangkan bilangan pelajar di universiti adalah semakin bertambah pada setiap tahun.

Manakala pernyataan ketiga ialah bahan-bahan disusun semula dengan segera (min = 3.06). Bahan-bahan rujukan yang telah digunakan memerlukan masa yang agak lama untuk disusun semula pada lokasi yang asal. Ini menyebabkan pelajar sering kali tidak mendapat bahan rujukan yang dikehendaki sedangkan ia sepatutnya telah berada pada rak yang sepatutnya. Sahu (2007) dalam kajiannya menyatakan bahawa langkah penyusunan semula buku-buku dengan cepat merupakan salah satu elemen dalam menentukan kesediaan kakitangan perpustakaan dalam menyediakan perkhidmatan.

LIMITASI DAN CADANGAN MASA HADAPAN

Walaupun kajian ini memperlihatkan keputusan yang memberangsangkan, namun beberapa batasan kajian perlu dilihat. Pertama, jangka masa pungutan data yang terhad menyebabkan kajian hanya berfokus kepada pelajar memandangkan golongan ini merupakan golongan majoriti yang berada di perpustakaan semasa tempoh pungutan data. Kedua, kekurangan sokongan kewangan menyebabkan pemilihan instrumen yang ringkas semasa menjalankan kajian.

Sehubungan itu, beberapa cadangan telah dibuat dalam menghasilkan keputusan kajian yang lebih baik pada masa hadapan. Antaranya termasuklah:

1. Perbandingan tahap kepuasan pelanggan terhadap perpustakaan universiti awam dan universiti swasta

Perbandingan ini akan dapat membolehkan kita melihat perbezaan polisi perkhidmatan perpustakaan serta melihat pencapaian prestasi antara perpustakaan universiti awam dan swasta di Malaysia. Keputusan akan lebih baik jika skop

diperluaskan dengan mengambil responden dari universiti di seluruh Malaysia. Selain itu, suatu piawai kualiti perkhidmatan perpustakaan universiti di Malaysia mungkin dapat dibentuk.

2. Skop kajian diperluaskan

Kajian juga perlu melibatkan kategori pelanggan perpustakaan yang meluas seperti pensyarah, penyelidik, ahli akademik dan kakitangan universiti selain daripada pelajar.

3. Instrumen pengukuran kualiti perkhidmatan yang lebih lengkap

Alat pengukuran perkhidmatan seperti SERVQUAL sendiri telah dikritik hebat oleh sebahagian pakar, penggunaan alat yang lebih kurang kontroversi akan menghasilkan keputusan yang lebih mantap.

KESIMPULAN

Kajian ini dilakukan untuk menilai prestasi perkhidmatan di sebuah perpustakaan universiti awam berdasarkan tiga jenis perkhidmatan yang disediakan iaitu perkhidmatan barisan hadapan, perkhidmatan asas dan perkhidmatan sampingan. Analisis EFA dijalankan untuk mengenal pasti faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian prestasi perkhidmatan perpustakaan. Hasil analisis mendapati terdapat dua faktor penting yang mempengaruhi prestasi perkhidmatan barisan hadapan iaitu kemudahan atas talian dan pendidikan pengguna. Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi perkhidmatan asas pula terdiri daripada kakitangan perpustakaan, bahan-bahan perpustakaan, kelengkapan perpustakaan, waktu menunggu untuk perkhidmatan peminjaman dan penerimaan rujukan serta tarikan pengguna. Manakala bagi prestasi perkhidmatan sampingan pula dipengaruhi oleh dua faktor iaitu persekitaran perpustakaan dan keselesaan pengguna.

Seterusnya analisis korelasi dan regresi dilakukan untuk menguji hipotesis kajian iaitu melihat hubungan antara prestasi perkhidmatan dengan tahap kepuasan pelajar. Keputusan diperoleh mendapati wujud hubungan positif antara prestasi perkhidmatan dengan tahap kepuasan pelajar berdasarkan jenis perkhidmatan tersebut; sekali gus menyokong hipotesis kajian. Dapatan kajian mengenal pasti perkhidmatan yang memerlukan perhatian daripada pihak pengurusan perpustakaan yang dikaji iaitu perkhidmatan laman web perpustakaan yang membolehkan interaksi dengan kakitangan perpustakaan, penggantian bahan hilang dengan bahan baru dalam masa singkat dan penyusunan semula bahan-bahan rujukan dengan segera.

Kajian yang lebih baik pada masa hadapan dicadangkan dalam mendapatkan keputusan yang lebih tepat dalam menilai tahap kepuasan pelajar terhadap perkhidmatan perpustakaan.

RUJUKAN

- Atilgan, E., Akinci, S. & Aksoy, S. 2003. Mapping service quality in the tourism industry. *Managing Service Quality* 13(5): 415-422.
- Bamigboye, O.B. 2007. Evaluation of library services delivery in Olabisi Onabanjo University, Ago-Iwoye, Nigeria. *Library Management* 28: 152-162.

- Booth, A. 2003. What is quality and how can we measure it?. *Interim (SHINE Journal)* 43:2-5.
- Broderick, A.J. & Vachirapornpuk, S. 2002 Service quality in Internet banking: The importance of customer role. *Marketing Intelligence & Planning* 20(6):327-335.
- Heinrichs, J.H., Sharkey, T.W. & Lim, J.S. 2006. Research investigation of information access methods. *The Journal of Academic Librarianship* 32: 183-191.
- Hernon, P., Nitecki, D.A. & Altman, E. 1999. Service Quality and Customer Satisfaction: An Assessment and Future Directions. *The Journal of Academic Librarianship* 25: 9-17.
- Hill, F.M. 1995. Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer. *Quality Assurance in Education* 3(3): 10-21.
- Joint, N. 2005. Evaluating the quality of library portals. *Library Review* 54: 337-341.
- Kayongo, J. & Jones, S. 2008. Faculty perception of information control using LibQual indicators. *The Journal of Academic Librarianship* 34: 130-138.
- Kayaman, R. & Arasli, H. 2007. Customer based brand equity: evidence from the hotel industry. *Managing Service Quality* 17(1): 92-109.
- Keong, C.K. & Sheehan, B. 2004. An Assessment of the Multidimensionality of Organizational Commitment in Malaysia. *Malaysian Management Review* 39(2): 11-23.
- Khamis, N.A. & Naqvi, S.J. 2008. The use of internet by Omani organizations in knowledge management. *International Journal of Education and Development using ICT* 4(1).
- Ladhari, R. & Morales, M. 2008. Perceived service quality, perceived value and recommendation A study among Canadian public library users. *Library Management* 29(4/5): 352-366.
- Lagrosen, S. & Lagrosen, Y. 2003. Management of service quality – differences in values, practices and outcomes. *Managing Service Quality* 13(5): 370-381.
- Landrum, H., Prybutok, V.R. & Zhang, X.N. 2007. A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information & Management* 44: 104-113.
- Leisen, B. & Vance, C. 2001. Cross-national assessment of service quality in the telecommunication industry: evidence from USA and Germany. *Managing Service Quality* 11(5): 307-317.
- Miao, H. & Bassham, M.W. 2006. Embracing customer service in libraries. *Library Management* 28: 53-61.
- Nadja Hariri & Farideh Afnani. 2008. LibQUAL+™ in Iran: a subgroup analysis by gender. *Performance Measurement and Metrics* 9(2): 80-93.
- Nitecki, D.A. & Hernon, P. 2000. Measuring service at Yale University's libraries. *Journal of Academic Librarianship* 26(4): 259-273
- Parasuraman, A. 2002. Service quality and productivity: A synergistic perspective. *Managing Service Quality* 12(1): 6-9.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing* 64(1): 12-40.
- Reynaldo, J & Santos, A. 1999. Cronbach's Alpha: A tool for assessing the reliability of scales. *Journal of Extension* 37 (2).
- Rhoades, D.L. & Blaise Waguespack Jr., B. 2008. Twenty years of service quality performance in the US airline industry. *Managing Service Quality* 18(1): 20-33.
- Ritchie, L. 2002. Driving quality – clinical governance in the National Health Service. *Managing Service Quality* 12(2): 117-128.
- Roslah Johari & A.N. Zainab. 2007. Identifying what services need to be improved by measuring the library's performance. *Malaysian Journal of Library & Information Science* 12: 35-53.
- Roszkowski, M.J., Baky, J.S. & Jones, D.B. 2005. So which score on the LibQual tells me

- if library users are satisfied? *Library & Information Science Research* 27: 424-439.
- Sahu, A.K. 2007. Measuring service quality in an academic library: An Indian case study. *Library Review* 56: 234-243
- Snoj, B & Petermanec, Z. 2001. Let users judge the quality of faculty library services. *New Library World* 102: 314-324.
- Spathis, C., Petridou, E. & Glaveli, N. 2004. Managing quality service in banks: customers' gender effects. *Managing Service Quality* 14(1): 90-102.
- Thompson, B., Cook, C. & Kyrillidou, M. 2005. Concurrent validity of LibQUAL+™ scores: What do LibQUAL+™ scores measures? *The Journal of Academic Librarianship* 31: 517-522.

Fazli Idris
Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan
Fakulti Ekonomi dan Perniagaan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 Bangi, Selangor
Malaysia.
Email: fazbid@yahoo.com