

**ANALISIS KEMAMPUAN DAN SIKAP PETUGAS
PERPUSTAKAAN DALAM MELAYANI
PEMUSTAKA (*SERVICE AFFECT*) DI LAYANAN
REFERENSI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
BRAWIJAYA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

MANZILATUS SHOKHFATIN NADZIFAH

NIM. 125030701111003



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
MALANG**

2018

MOTTO



“Allah tidak akan membebani seseorang di luar kemampuannya”
(QS. Al-Baqarah: 286)

LEMBAR PERSEMBAHAN



TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji pada Kamis, 20 Desember 2018 pukul 08.00 WIB di ruang ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Judul : Analisis Kemampuan dan sikap Petugas Perpustakaan Dalam Melayani Pemustaka (*Service Affect*) di Layanan Reverensi Universitas Brawijaya

Disusun oleh : Manzilatus Shokhfatin Nadzifah

NIM : 12030701111003

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Dan dinyatakan LULUS

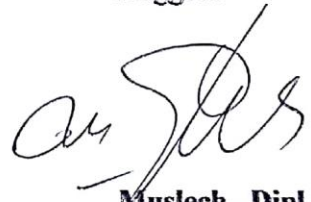
Majelis Penguji

Ketua



Dr. Ratih Nur Pratiwi., M.Si
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota



Muslech., Dipl., Lib., M.Si
NIP. 19520807 198103 1 005

Anggota



Dr. Siswidiyanto, MS
NIP. 19600717 198601 1 002

Anggota



Drs. Darmono, M. Si
NIP. 19590309 198403 1002



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya

Disusun oleh : Manzilatus Shokhfatin Nadzifah

NIM : 125030701111003

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Malang, 12 Desember 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si
NIP. 195330807 197903 2 001

Anggota



Muslech, Dipl. Lib., M.Si
NIP. 19520807 198103 1 005

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul “Analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 12 Desember 2018



Manzilatus Shokhfatin Nadzifah

125030701111003

RINGKASAN

Manzilatus Shokhfatin Nadzifah, 2012, **Analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya**, Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si, Muslech, Dipl.Lib., M.Si, 136 hal + xvi.

Perpustakaan merupakan bagian dari institusi publik yang mempunyai fungsi utama untuk melayani pemustaka dalam bidang penyedia informasi dan dokumentasi secara mudah, aktual, dan terpercaya. Terdapat berbagai macam layanan dalam sebuah perpustakaan, salah satunya adalah layanan referensi. Layanan referensi termasuk dalam jenis layanan pengguna yang merupakan salah satu indikator utama keberhasilan dari sebuah perpustakaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis deskriptif. Instrumen penelitian ini adalah menggunakan salah satu aspek penilaian kualitas layanan jasa LIBQUAL, yaitu *service affect* yang kemudian dilakukan analisis secara deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis peneliti terhadap kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, dapat disimpulkan bahwa aspek tertinggi dari masing-masing dimensi *Service Affect* adalah aspek empati (*empathy*) dengan bobot sebesar (3,80), sedangkan aspek terendah terdapat pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dengan bobot sebesar (3,63). Hal ini tentu dapat menjadi catatan dan dasar pengambilan keputusan terhadap peningkatan kualitas layanan khususnya pada layanan referensi di perpustakaan Universitas Brawijaya.

SUMMARY

Manzilatus Shokhfatin Nadzifah, 2012, **Analysis of the ability and attitudes of librarians in handling library users (Influence Services) at the Reference Service of the UB Library**, Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si, Muslech, Dipl. Lib., M.Sc., 136 p. + Xvi.

The library is part of the community owned main function to serve users in the field of information providers and easy, actual, and reliable documentation. There are various kinds of services in a library, one of which is reference service. Reference services are included in the type of user service which is wrong one main indicator of the success of a library.

The purpose of this study is to learn how to analyze the abilities and attitudes of librarians in serving users (Influence of Services) in the UB Library Reference service. This study uses descriptive quantitative research with descriptive analysis techniques. LIBQUAL, that is service influencing which then performs descriptive analysis.

Based on the results of research and analysis of the ability and assessment of librarians in serving users, it can be concluded that the highest aspects of each dimension of Affecting Services are aspects of empathy (empathy) with a weight of (3.80), while resources are offered in the power aspect responsiveness with a weight of (3.63). This of course can be a note and a basis for decision making on improving the quality of special services in reference services in the UB library.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah, Skripsi dengan Judul “**Analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya**” dapat penulis selesaikan dengan baik. Sebagai pemenuhan untuk mendapatkan gelar sarjana Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Muhammad Shobarruddin, Dr., Drs., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih untuk diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini. Penulis selalu ingat bahwa meski hanya dalam bentuk penelitian, pustakawan juga harus melihat dari perspektif yang berbeda.
4. Bapak Muslech, Dipl. Lib., M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih untuk diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
5. Segenap dosen pengajar di Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang, Terima kasih untuk ilmu yang telah dibagikan, semoga dapat bermanfaat kelak.

6. Bapak Drs. Johan A. E Noor, M.Sc., Ph.D selaku Kepala Perpustakaan Universitas Brawijaya.
7. Bapak Agung Suprpto, S.Sos, M.A selaku Koordinator Bagian Layanan Pengguna di Perpustakaan Universitas Brawijaya
8. Seluruh sivitas kepegawaian Perpustakaan Universitas Brawijaya, terima kasih untuk diskusi dan *sharing* yang cukup membuka mata penulis tentang praktik perpustakaan selama ini.
9. Teman-teman seperjuangan di Progam Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Adminisrasi Universitas Brawijaya.

Serta untuk banyak pihak yang tak bisa disebutkan satu per satu dalam mendukung terselesainya skripsi ini. Akhir kata, tiada gading yang tak retak. Begitu pula dengan karya ilmiah ini. Harapannya, sedikit yang penulis berikan, bisa membawa sumbangsih terhadap keilmuan perpustakaan.

Malang, 20 Desember 2018
Peneliti,

Manzilatus Shokhfatin Nadzifah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
LEMBAR ORISINILITAS	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Pembahasan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	14
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	14
2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	16
3. Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	17
B. Layanan Referensi	21
1. Pengertian Layanan Referensi.....	21
2. Tujuan Layanan Referensi.....	23
3. Fungsi Layanan Referensi	23
4. Jenis-jenis Layanan Referensi	24
5. Penunjang Layanan Referensi	26
6. Koleksi Referensi	27
7. Komponen Layanan Referensi	31
C. Kualitas Layanan Perpustakaan.....	34
1. Pengertian Kualitas Layanan Perpustakaan	34
2. Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan	37
D. Kualitas Layanan Dalam Perspektif LibQual+TM	39
E. Sumber Daya Manusia Perpustakaan	42
F. Kepuasan Pemustaka.....	45
G. Penelitian Terdahulu.....	51

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	54
B. Lokasi Penelitian	55
C. Variabel,Definisi Operasional, dan Pengukuran	57
1. Variabel Penelitian	57
2. Definisi Operasional.....	58
3. Pengukuran.....	59
D. Populasi dan Sampel	59
1. Besar Populasi	59
2. Sampel.....	60
3. Teknik Pengambilan Sampel.....	61
E. Teknik Pengumpulan Data	61
1. Sumber Data	62
2. Metode Pengumpulan Data	63
3. Instrumen Penelitian.....	65
F. Metode dan Teknik Pengolahan Data	67
G. Uji Validitas dan Reabilitas	68
1. Uji validitas	68
2. Uji Reabilitas	71
H. Teknik Analisis.....	74

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan	76
1. Sejarah Perpustakaan Universitas Brawijaya	76
2. Lokasi Perpustakaan Universitas Brawijaya	77
3. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya	78
a. Visi Perpustakaan Universitas Brawijaya	78
b. Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya	78
4. Tujuan Perpustakaan Universitas Brawijaya	79
5. Struktur Organisasi	80
6. Layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya	82
7. Layanan Referensi & Penelusuran Informasi.....	83
8. Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Brawijaya .	83
B. Deskripsi Data Hasil Penelitian	84
1. Data Karakteristik Responden	85
a. Umur Responden	85
b. Jenis Kelamin	86
c. Angkatan	86
2. Penyajian data	87
a. Penyajian data aspek <i>service affect</i>	87
b. Aspek <i>service affect</i> per dimensi	89
1. Dimensi empati	89
2. Dimensi daya tanggap	90
3. Dimensi Jaminan.....	91
4. Dimensi Kehandalan	92



C. Pembahasan.....	94
1. Dimensi empati	94
2. Dimensi daya tanggap	95
3. Dimensi Jaminan.....	96
4. Dimensi Kehandalan	97
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	106



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Jumlah Pengunjung Perpustakaan UB Tahun 2013-2017.....	6
2	Jenis Kegiatan Layanan Referensi Berdasarkan Aspek Lokasi	26
3	Penelitian Terdahulu	51
4	Data Mahasiswa Anggota Perpustakaan Brawijaya	55
5	Data Pengunjung Tahunan Perpustakaan Universitas Brawijaya	55
6	Data Pengunjung Perpustakaan Universitas Brawijaya Tahun 2018.....	56
7	Variabel dan Indikator Penilaian	57
8	Data Mahasiswa Anggota Perpustakaan Brawijaya	60
9	Kisi-kisi kualitas layanan (<i>service affect</i>) Perpustakaan.....	66
10	Hasil Data Uji Validitas	70
11	Kriteria Indeks Reliabilitas	72
12	Hasil Uji Reliabilitas.....	73
13	Distribusi Responden Berdasarkan Umur Responden.....	85
14	Distribusi Responden Berdasarkan Kelamin	86
15	Distribusi Responden Berdasarkan Umur Angkatan	86
16	Hasil penilaian aspek <i>service affect</i>	88
17	Penilaian Responden Dilihat Dari Dimensi Empati.....	93
18	Penilaian Responden Dilihat Dari Dimensi Daya Tanggap.....	94
19	Penilaian Responden Dilihat Dari Dimensi Jaminan.....	96
20	Penilaian Responden Dilihat Dari Dimensi Kehandalan	97

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1	Daftar Kuesioner	106
2	Data Uji Validitas & Reliabilitas Kuesioner	109
3	Hasil Uji Validitas.....	111
4	Hasil Uji Reliabilitas	115
5	Hasil Kuisisioner : Data Jawaban Responden... ..	116





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Kebutuhan pemustaka dalam pencarian informasi merupakan aspek penting dan menjadi tantangan bagi penyedia jasa informasi dan edukasi. Tuntutan meningkatnya kebutuhan informasi yang beragam dari pemustaka tersebut membuat perpustakaan sebagai salah satu penyedia layanan jasa informasi dan edukasi publik berkewajiban untuk memberikan kualitas terbaik karena tujuan dibentuknya perpustakaan adalah untuk melayani kebutuhan informasi pemustakanya.

Berdasarkan Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 pasal 14 disebutkan layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kebutuhan pemustaka dengan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan prima yang dimaksud yaitu layanan yang cepat, tepat, mudah, akurat, dan berorientasi pada pemustaka agar mereka puas (Lasa, 2009:187).

Layanan di perpustakaan merupakan kegiatan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, dimana keberhasilan pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia perpustakaan yang menangani layanan ini sangat penting peranannya

dalam rangka memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sesuai dengan paradigma baru dari perpustakaan yaitu berorientasi kepada pemustaka.

Menurut (Rahayuningsih, 2007:19) mengatakan bahwa “layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan”. Layanan referensi termasuk dalam jenis layanan pengguna, tentunya mempunyai orientasi dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Menurut Darmono (2007:191) layanan referensi adalah layanan yang berkaitan dengan koleksi rujukan diantaranya: kamus, ensiklopedia, sumber biografi, buku tahunan, Almanak, Sumber Geografis, Sumber statistik, Buku pedoman atau panduan, dan Bibliografi. Koleksi referensi pada umumnya tidak boleh dipinjam dan hanya bisa dibaca di tempat, karena informasi yang terkandung di dalamnya hanya untuk memberikan jawaban secara ringkas.

Katz dalam Widyawan (2012:5) juga menjelaskan bahwa agar layanan referensi dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, maka perlu memperhatikan beberapa unsur-unsur pelayanan referensi seperti aspek informasi, pemustaka dan pustakawan referensi. Perpustakaan harus mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka termasuk pencarian dan pemanfaatan sumber informasi yang ada di perpustakaan dengan memberikan layanan yang adil dan tidak memihak.

Layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka juga harus memperhatikan kritik dan saran dari pemustaka. Kritik dan saran ini sangat penting menjadi bahan evaluasi bagi perpustakaan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Kualitas layanan referensi dapat berupa

kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka, ketersediaan informasi yang dibutuhkan pemustaka, serta sarana prasarana dan fasilitas perpustakaan yang menunjang kegiatan di perpustakaan.

Layanan referensi di perpustakaan tidak sekedar menyediakan koleksi referensi saja namun juga termasuk layanan yang memberi bantuan kepada pemustaka secara perorangan atau kelompok dalam mencari informasi yang diinginkan. Pustakawan dalam memberikan layanan referensi harus sudah terlatih secara khusus atau setidaknya memiliki predikat sebagai pustakawan referensi supaya dapat memahami dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka baik secara langsung maupun tidak langsung. Pustakawan referensi tidak hanya bertugas menjawab pertanyaan dari pemustaka yang bersifat substantif saja, tetapi juga mampu dalam membimbing pemustaka untuk memilih dan menggunakan sarana penelusuran informasi yang tepat, membantu pemustaka mengevaluasi sumber informasi dan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka di luar perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi dalam memberikan layanan jasa referensi yang memberi kepuasan bagi pemustaka bukan merupakan hal yang mudah, oleh karena itu diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai, baik dari segi pengelola perpustakaan maupun koleksi. Hal ini bertujuan agar tercipta kepuasan bagi pemustaka. Terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan dengan kepuasan pemustaka. Kualitas layanan referensi yang baik dapat membuat mahasiswa mau berkunjung ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan secara

optimal. Hubungan diantara keduanya tersebut dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan pemustaka, sehingga pengelola perpustakaan dapat meningkatkan layanan perpustakaan, terutama layanan referensi yang dapat menciptakan kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.

Martoatmojo (2009) mengatakan bahwa “layanan referensi merupakan unsur penting dalam kegiatan perpustakaan. Jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian referensi lancar dan aktif, maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik. Begitu juga sebaliknya, betapapun besar koleksi yang dimiliki sebuah perpustakaan, kalau layanan referensi dan pemakaiannya tidak lancar, atau sedikit yang memanfaatkannya, maka kecil arti perpustakaan tersebut”.

Hal yang terpenting agar sukses dalam memberikan layanan adalah dimensi kualitas layanan. Kualitas jika dikelola dengan baik dan tepat akan berkontribusi positif dalam mewujudkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan perpustakaan akan semakin baik apabila pustakawan memiliki kemampuan sebagai perantara yang professional bagi pemustakanya (*Service Affect*). Kemampuan, sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka, sehingga sumber daya manusia perpustakaan yang menangani layanan ini sangat penting peranannya dalam rangka memberikan kepuasan kepada pemustaka. Keberhasilan layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka tidak hanya diukur dari informasi yang diberikan, tetapi juga oleh pengaruh positif dan negative dari interaksi pemustaka dan staf perpustakaan. Hal ini sesuai yang diungkapkan oleh Ming

dalam Fatmawati (2013:217) bahwa pustakawan memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kualitas layanan perpustakaan.

Dalam perkembangan dunia perpustakaan terjadi penurunan kualitas pelayanan dalam bidang layanan referensi, menurut Martell (2008:401) yang melakukan penelitian terhadap beberapa perpustakaan di *United States of America* (USA). Menurut hasil penelitian tersebut pada tahun 1995-2006, terjadi penurunan dalam segi layanan referensi dan sirkulasi.

Ada beberapa faktor yang dapat menjadi pertimbangan pemustaka dalam menilai suatu layanan yang ada di perpustakaan, dalam hal ini adalah layanan referensi yaitu layanan yang efektif, efisien, sederhana, mudah, dapat dipercaya dan memuaskan. Layanan referensi yang belum maksimal mengindikasikan bahwa pemustaka masih belum puas terhadap layanan disediakan oleh perpustakaan, misalnya saja ketersediaan buku-buku yang ada di layanan referensi kurang membantu pemustaka dalam mencari informasi, sehingga pemustaka merasa kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, kemudian penataan koleksi yang masih kurang tertata dengan baik sesuai dengan nomor klasifikasi membuat koleksi sulit untuk ditemukan kembali.

Kemampuan dan sikap petugas dalam memberikan layanan juga berperan aktif, dimana contohnya petugas yang belum melakukan tugasnya secara cepat dan tepat sehingga pelayanan yang dirasakan pemustaka kurang efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa petugas perpustakaan belum memahami kebutuhan dan harapan pemustaka di perpustakaan, sehingga

pemustaka cenderung enggan memanfaatkan layanan referensi secara maksimal, oleh karena itu tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi yang diberikan merupakan hal yang harus diperhatikan perpustakaan. Perpustakaan dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima dan bermutu merupakan suatu keharusan apabila perpustakaan tersebut ingin memberikan kepuasan kepada pemustakanya.

Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang dalam perkembangannya terus berusaha meningkatkan kualitas layanan yang memberikan kepuasan bagi pemustaka, namun kenyataannya tidak sepadan dengan jumlah kunjungan Pemustaka ke Perpustakaan Universitas Brawijaya yang mengalami ketidakstabilan. Pemustaka Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang terdiri dari civitas akademik terutama mahasiswa. Jumlah secara rinci pengunjung perpustakaan tahun 2013-2017 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Perpustakaan Universitas Brawijaya Tahun 2013-2017

No	Kegiatan	Tahun				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Pengunjung	527.002	538.647	389.489	299.088	363.816

Sumber: Data Statistik Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat telah terjadi fluktuatif / ketidakstabilan jumlah pengunjung perpustakaan Universitas Brawijaya sepanjang tahun 2013-2017. Menurut Sutarno, (2006:123) adapun ketidakstabilan jumlah pengunjung pada suatu perpustakaan perguruan tinggi bisa disebabkan beberapa faktor seperti diantaranya, faktor kebutuhan informasi yang disediakan perpustakaan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka, faktor

rendahnya minat baca peustaka, faktor kurang kelengkapan koleksi sebuah perpustakaan atau bahkan faktor kualitas layanan yang dirasa masih kurang dari harapan.

Berbagai upaya telah dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya untuk memberikan kepuasan bagi pemustakanya, diantaranya adalah peningkatan kualitas dari segi pengelola dan staf perpustakaan, dari segi layanan dan manajemennya. Salah satu pengembangan yang telah dilakukan adalah di layanan referensi yaitu meningkatkan penyediaan koleksi referensi yang bermanfaat bagi pemustaka. Layanan referensi di Perpustakaan Universitas Brawijaya dilengkapi dengan koleksi-koleksi referensi yang cukup lengkap di antaranya adalah ensiklopedia, kamus, *handbook*, atlas, katalog induk, almanak, indeks, abstrak, direktori, terbitan pemerintah, laporan tahunan, dan sumber biografi. Koleksi referensi di perpustakaan Universitas Brawijaya tidak hanya terdiri dari koleksi fisik saja, tetapi juga dilengkapi dengan koleksi digital yang bisa diakses pemustaka pada *website* perpustakaan. Koleksi-koleksi yang disediakan diantaranya meliputi jurnal ilmiah dan koleksi-koleksi *e-book*.

Berbagai fasilitas dan koleksi yang disediakan layanan referensi tersebut nyatanya kurang begitu dimanfaatkan oleh pemustaka, padahal fasilitas dan koleksi referensi yang disediakan oleh perpustakaan juga cukup lengkap. Pemustaka selain kurang memanfaatkan koleksi referensi juga masih sering mengeluh mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan terutama pada saat penelusuran informasi. Hal ini tampak dari pengamatan

peneliti bahwa petugas tidak selalu berada di tempat saat pemustaka kesulitan dalam menelusur informasi yang diinginkan.

Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang dalam memberikan layanan referensi juga tidak memiliki pustakawan referensi secara khusus, namun secara keseluruhan petugas perpustakaan bertugas sebagai pustakawan referensi. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa di perpustakaan Universitas Brawijaya masih belum memiliki pustakawan khusus referensi yang memiliki pengetahuan referensi dan juga memberikan jasa informasi referensi secara umum kepada pemustaka.

Profesionalisme sumber daya manusia dalam melayani pemustaka di perpustakaan sangat diperlukan guna memberikan layanan terbaik. Memperbaiki kondisi seperti ini perlu adanya peran aktif pihak akademik perguruan tinggi dalam merekrut tenaga profesional di bidang perpustakaan guna mengimbangi status akademik dari pemustaka di perguruan tinggi. Kebutuhan pengguna perpustakaan yang tinggi dan kompleks harus bisa dilayani oleh petugas perpustakaan yang profesional di bidangnya. Untuk menjadi seorang pustakawan, seseorang harus mengetahui akan tugas dan kewajibannya dalam memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya.

Selain itu jumlah SDM yang dimiliki Perpustakaan Universitas Brawijaya juga masih terbatas yaitu hanya berjumlah 27 orang dengan tenaga perpustakaan yang memiliki latar belakang pendidikan di perpustakaan sebanyak 7 orang. Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan tahun 2011 bahwa tenaga perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari pustakawan, tenaga

teknis perpustakaan (staf), dan kepala perpustakaan dengan jumlah pengelola perpustakaan sekurang-kurangnya terdiri dari tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan, dimana perbandingannya adalah untuk 500 mahasiswa pertama : 1 orang pustakawan dan 1 orang staf.

Layanan referensi layak mendapat perhatian untuk dijadikan penelitian yang mengacu pada dimensi kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) yang merupakan salah satu dimensi dalam LIBQUAL+TM. Layanan referensi akan lebih efektif apabila ada kesinambungan antara pemustaka dengan petugas perpustakaan sebagai mediator, Pemustaka membutuhkan pustakawan yang mampu menghubungkannya dengan koleksi maupun sumber informasi. Di perpustakaan perguruan tinggi, keberadaan petugas perpustakaan sangat penting yang berpengaruh akan sistem pelayanan yang baik serta kepuasan pemustaka akan kebutuhan dan harapan terhadap pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan paparan di atas yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Brawijaya dengan judul “**Analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah:

“Bagaimanakah analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi komponen sikap empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*)?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, tujuan penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi komponen sikap empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*).

D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kontribusi yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan studi perbandingan untuk penelitian selanjutnya demi menambah pengetahuan pembaca mengenai analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan

dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi komponen sikap empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*).

2. Kontribusi Praktis :

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana memperdalam wacana dan pengetahuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan terutama yang berhubungan dengan judul penelitian ini yaitu mengenai analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi komponen sikap empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*).

b. Bagi Akademis

- 1) Sebagai sarana peningkatan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang layanan referensi Perpustakaan
- 2) Sebagai bahan kajian sehingga penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran (masukan) dan informasi bagi Perpustakaan Universitas Brawijaya.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab, yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan. Tujuan dari bab pendahuluan ini adalah supaya pembaca dapat memahami ringkas inti dari penelitian yang akan dibahas.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori mengenai padangan & pendapat yang berkaitan dengan kualitas layanan, layanan referensi perpustakaan & kepuasan pemustaka. Teori tersebut diambil dari beberapa literatur & jurnal ilmiah yang berfungsi sebagai landasan peneliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian. Metode ini meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan analisis data serta pembahasannya mengenai analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi komponen sikap empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*)

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan bagian akhir dari serangkaian kerangka yang telah dijelaskan. Pada bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil analisis data dan penelitian yang dilakukan, keterbatasan penelitian, serta saran yang merupakan pertimbangan atau pendapat peneliti bagi pihak-pihak yang memanfaatkan hasil penelitian.



BAB II

TUNJAUAN PUSTAKA

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yaitu Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat). Adapun pengertian perpustakaan perguruan tinggi menurut beberapa ahli, yaitu :

- 1) Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang melayani para mahasiswa, dosen, dan karyawan suatu perguruan tinggi tertentu (akademi, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik). Perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan & pengajaran, pengabdian kepada masyarakat, dan penelitian yang hasilnya disimpan di perpustakaan perguruan tinggi (Rahayuningsih, 2007:7).
- 2) Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang ada di lingkungan perguruan tinggi (universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, fakultas, jurusan)(Sulistyo-Basuki, 2004:101).

- 3) Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan, yaitu mahasiswa, dosen maupun tenaga kependidikan (Hermawan & Zen, 2006:33)
- 4) Perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga dan masyarakat akademis (Syihabuddin Qalyubi, 2007:10).

Jadi perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu perpustakaan yang terdapat di lingkungan perguruan tinggi yang di dalamnya terdapat koleksi-koleksi dan informasi bagi *civitas* akademika yang ikut mendukung pelaksanaan tujuan utama dari Tri Dharma Perguruan Tinggi. Adapun Tri Dharma Perguruan Tinggi tersebut diantaranya:

- 1) Dalam menunjang pendidikan dan pengajaran maka perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
- 2) Dalam menunjang penelitian maka kegiatan perpustakaan perguruan tinggi adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi atau ekstern di luar institusi.

- 3) Dalam menunjang pengabdian kepada masyarakat maka perpustakaan perguruan tinggi melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

2. Tujuan & Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sutarno (2006:46) menjelaskan bahwa keberadaan, tugas, dan fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Keberadaan perpustakaan sangat penting pada setiap institusi pendidikan tinggi, sehingga setiap lembaga tersebut memiliki perpustakaan yang lengkap dan berfungsi dengan baik, serta di manfaatkan secara maksimal.

Menurut Sulisty-Basuki (1993:52), tujuan perpustakaan perguruan tinggi antara lain sebagai berikut :

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan bahan pustaka (*referensi*) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar bagi pemustaka.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemustaka.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.

Disebutkan pula dalam rancangan peraturan pemerintah tentang pelaksanaan UU 43 tahun 2007. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. Sebagai sumber belajar. sebagai salah satu pusat sumber belajar, maka perpustakaan perguruan tinggi harus dilengkapi oleh koleksi bahan perpustakaan;
- b. Sebagai sumber penelitian. Fungsi ini sebagai sumber informasi untuk penelitian dan sebagai tempat penelitian itu sendiri. Sebagaimana kita ketahui bahwa salah satu dharma dari Tri Dharma Perguruan Tinggi adalah penelitian;
- c. Sebagai pusat deposit internal perguruan tinggi;
- d. Sebagai pusat pelestarian informasi ;
- e. Sebagai pusat jejaring bagi *civitas* akademika di lingkungan perguruan tinggi.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung kinerja dari perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi ilmiah bagi masyarakat perguruan tinggi tersebut agar pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi berjalan dengan lancar dan semakin berkualitas. Dan sudah seharusnya perpustakaan perguruan tinggi memberikan pelayanan terbaiknya kepada pengguna sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan itu sendiri.

3. Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Salah satu pelayanan publik yang paling menjadi sorotan saat ini adalah layanan perpustakaan. Sebagai salah satu badan publik, layanan merupakan sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dalam sebuah perpustakaan sebagai penyedia

dan penyebarluasan informasi. Menurut Martoatmojo (2009:1), ada dua macam layanan perpustakaan, yaitu layanan teknis dan layanan pembaca. Layanan teknis yaitu mencakup seluruh proses yang diperlukan agar bahan pustaka tersedia bagi pemustaka perpustakaan. Layanan teknis menyangkut seleksi, pengadaan, dan pengolahan koleksi serta pemeliharannya. Sedangkan layanan pengguna merupakan aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Layanan pengguna antara lain layanan referensi, layanan pendidikan pemustaka, layanan penelusuran informasi, layanan pemesanan literature, layanan penyebarluasan informasi baru, dan layanan penerjemah.

Perpustakaan dengan koleksi dan fasilitas yang memadai tidaklah bermakna, jika perpustakaan tidak menyediakan layanan bagi pemustaka. Layanan yang minimal harus ada di perpustakaan adalah layanan peminjaman dan pengembalian. Layanan lain yang dapat ditawarkan antara lain adalah layanan rujukan, layanan silang layan, layanan *fotocopy*, layanan internet, layanan bimbingan pemustaka, layanan terjemahan, layanan konsultasi dan lainlain (Achmad et al., 2012:20). Berbagai macam layanan yang disediakan perpustakaan merupakan aset berharga dalam perpustakaan. Maksudnya adalah perpustakaan tidak akan bermakna bagi pemustaka tanpa adanya layanan. Layanan yang diberikan perpustakaan tujuannya tidak lain adalah untuk mengoptimalkan daya guna perpustakaan agar dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Adapun jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan: (Achmad *et al*, 2012)

- 1) Layanan sirkulasi, yakni layanan peminjaman dan pengembalian merupakan layanan yang harus disediakan dalam rangka mendayagunakan koleksi yang dimiliki perpustakaan.
- 2) Layanan rujukan/referensi, adalah layanan yang berkaitan dengan koleksi referensi seperti *handbook*, ensiklopedi, kamus prosiding, bibliografi, peta, jurnal ilmiah, buku pedoman dan panduan. Dalam layanan rujukan/referensi harus dibarengi dengan layanan bagaimana menggunakan informasi/koleksi referensi.
- 3) Layanan silang layan adalah layanan yang ditunjukkan dalam mewujudkan kerjasama antar perpustakaan. Karena pada dasarnya tidak ada perpustakaan yang mampu memenuhi semua kebutuhan pemustakanya, meskipun perpustakaan itu memiliki koleksi yang banyak dan lengkap. Layanan layan silang dilakukan dengan jalan meneruskan permintaan pemustaka ke perpustakaan atau pusat dokumentasi dan informasi lainnya seperti PDII LIPI, perpustakaan sejenis dan lain-lain.
- 4) Layanan internet, adalah layanan untuk diversifikasi penyediaan informasi dan sarana penelusuran informasi.
- 5) Layanan bimbingan pemustaka, adalah layanan yang berkaitan dengan proses belajar mengajar, khususnya bagaimana memanfaatkan perpustakaan secara efektif, mencari atau menelusur sebuah informasi dengan sarana penelusuran yang tersedia di perpustakaan seperti bibliografi, indeks, abstrak dan OPAC (*Online Public Access Catalogue*).

- 6) Layanan terjemahan, adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan tujuan untuk membantu pemustaka mengatasi kendala bahasa agar bisa memahami pesan peneliti dari sebuah buku atau artikel.

Semua layanan yang ada di perpustakaan hendaknya disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan pemustakanya. Perpustakaan perguruan tinggi juga harus memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa dan dosen serta kalangan akedemisi lainnya. Berikut jenis-jenis layanan yang ada di perpustakaan berdasarkan Saleh dan Komalasari (2011:4.14) :

- a) Layanan Sirkulasi
- b) Layanan Referensi
- c) Layanan Pendidikan pemustaka
- d) Layanan Penelusuran Informasi
- e) Layanan Penyebarluasan Informasi Terbaru
- f) Layanan Penyebaran Informasi Terseleksi
- g) Layanan Penerjemahan
- h) Layanan Fotokopi (Jasa Reproduksi)

Sivitas akademik berhak mendapatkan layanan yang memudahkan dalam mengakses informasi. Berbagai jenis layanan yang ada di perpustakaan yang ada di perguruan tinggi merupakan salah satu sarana yang utama dalam mendukung kegiatan pendidikan. Kedudukan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi yang baik sangatlah penting, sebagai penunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Fatmawati, 2013:97).

B. Layanan Referensi

1. Pengertian Layanan Referensi

Salah satu layanan yang terpenting di perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan referensi. Kata referensi berasal dari bahasa Inggris *reference* dan merupakan kata kerja to *refer* yang artinya merujuk kepada. Buku referensi adalah buku yang dapat memberikan keterangan tentang topik perkataan, tempat, pariwisata, data statistik, pedoman dan lain-lain. Pada dasarnya pelayanan referensi merupakan pemberi bantuan oleh petugas referensi kepada pemustaka dalam menelusur, merujuk informasi dalam berbagai subjek.

Menurut Widyawan (2012:2), pelayanan referensi merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika dia mencari informasi. Bantuan ini dilakukan oleh pustakawan terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik secara langsung bertatap muka, melalui telepon, maupun secara elektronik. Pustakawan tidak hanya menjawab pertanyaan substantif, tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih dan menggunakan sarana yang tepat untuk penelusuran informasi. Dia mengarahkan pemustaka ke sumber informasi, membantu mereka mengevaluasi, bahkan merujuk pada sumber di luar perpustakaan.

Layanan referensi menurut Rahayuningih (2007:87) adalah suatu kegiatan layanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan referensi merupakan layanan langsung, karena ada komunikasi antara petugas dan pemustaka yang merupakan salah satu kegiatan pokok perpustakaan dan

merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Dalam hal kegiatan melayani koleksi kepada pengguna perpustakaan. Berikut jenis-jenis koleksi referensi yang dijelaskan oleh Darmono (2007:191) diantaranya: kamus, ensiklopedia, sumber biografi, buku tahunan, Almanak, Sumber Geografis, Sumber statistik, Buku pedoman atau panduan, dan Bibliografi.

Dari beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa layanan referensi tidak hanya sekedar layanan yang membantu pemustaka merujuk kepada koleksi ataupun informasi yang sedang dicari akan tetapi juga bertujuan untuk membantu pemustaka dalam memanfaatkan koleksi secara efisien sehingga pemustaka dapat memenuhi kebutuhannya dan juga mendorong pemustaka belajar bagaimana mengevaluasi informasi agar sesuai dengan yang dibutuhkan. Dalam hal ini sasaran utama layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi adalah membantu pemustaka untuk memperoleh literatur atau informasi yang diminta oleh pemustaka dengan menyediakan layanan sebagai agen informasi dan panduan bagi pemustaka. Untuk itu, pengertian layanan referensi disini tidak hanya terbatas pada koleksi referensi dan juga ruang layanan referensi saja akan tetapi seluruh layanan di perpustakaan yang menjadi sumber acuan pemustaka dalam mencari informasi dan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka tersebut.

2. Tujuan Layanan Referensi

Pelayanan referensi lebih dititik-beratkan kepada layanan individu sehingga pemustaka dapat secara mandiri mendayagunakan koleksi yang ada untuk membantu dirinya dalam pemenuhan kebutuhan informasinya. Menurut Martoatmojo (2009:4.8) tujuan dari bagian layanan referensi atau layanan rujukan adalah untuk mendapatkan, memelihara dan menyediakan pengetahuan rekaman oleh manusia dan mempergunakan di perpustakaan. Layanan referensi yang ada di perpustakaan bertujuan tidak lain untuk menjawab pertanyaan pemustaka dalam mencari informasi yang ada di perpustakaan.

Menurut Rahayuningsih (2007:104) tujuan pelayanan referensi diuraikan sebagai berikut:

- a) Mengarahkan pemustaka perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat
- b) Memampukan pemustaka perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas
- c) Memampukan pemustaka perpustakaan menggunakan setiap koleksi bahan pustaka referensi dengan tepat guna.

3. Fungsi Layanan Referensi

Layanan referensi selain memiliki tujuan juga memiliki fungsi yaitu seperti yang dijelaskan oleh Saleh dan Mustafa (2010:1.9) sebagai berikut:

- a) Memberikan keterangan atau penjelasan langsung dan mendasar tentang suatu hal yang ingin pemustaka ketahui, untuk menghilangkan keraguan pengertian mengenai masalah tertentu

- b) Meningkatkan keterampilan pemustaka dalam hal menggunakan bahan referensi atau rujukan sebagai sumber informasi dasar.
- c) Memberikan koleksi rujukan yang dapat dipakai untuk menunjang penelitian yang sedang dilaksanakan, yaitu dengan menggunakan data yang diperoleh dari sumber koleksi rujukan itu.
- d) Membantu pemustaka dalam menjawab pertanyaan atau informasi yang dibutuhkan pemustaka. Berbagai pertanyaan yang diajukan pemustaka dapat dijawab dengan menggunakan bahan rujukan.

4. Jenis-Jenis Layanan Referensi

Layanan referensi yang ada di perpustakaan pada hakikatnya mengacu pada kegiatan dimana pustakawan referensi bersedia membantu pemustaka untuk menjawab berbagai pertanyaan yang diajukan pemustaka, melakukan penelusuran informasi melalui *database* perpustakaan dan sumber lain serta merekomendasikan sumber literature yang relevan dengan kebutuhan informasi pemustaka. Juntumaa (2011:9) menjelaskan jenis-jenis kegiatan layanan referensi dilihat dari aspek lokasi dan aktivitasnya.

Sedangkan Bopp (2001) membagi kegiatan layanan referensi menjadi tiga, yaitu :

- a) Layanan Informasi (*Information Service*)
 - 1) *Ready Reference Question*, yaitu pertanyaan yang dijawab oleh pustakawan secara cepat dengan melakukan konsultasi atau alat bantu penelusuran informasi yang ada di perpustakaan.

- 2) *Research Question*, yaitu layanan referensi yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang kompleks untuk keperluan penelitian dengan cara melakukan penelusuran informasi terlebih dahulu.
- 3) *Interlibrary Loan*, yaitu kegiatan menjalin kerja sama yang baik dengan perpustakaan lain guna memberikan layanan jasa informasi dengan kegiatan pinjam antar perpustakaan. Karena pada dasarnya tidak ada satupun perpustakaan yang memiliki koleksi yang lengkap.
- 4) *Informatin and Referall Service*, yaitu kegiatan layanan referensi dimana pustakawan harus mampu mengidentifikasi sumber-sumber informasi lain yang ada di luar perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.
- 5) *Database Search*, yaitu kegiatan layanan referensi yang diberikan perpustakaan dimana pustakawan harus dapat menjelaskan cara pemustakaan *database* perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam temu kembali informasi yang relevan.
- 6) *Information Packages*, yaitu kegiatan layanan referensi yang menyediakan paket informasi yang telah diolah atau dikemas ulang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.

b) Pembelajaran (*Instructional*)

Pustakawan referensi harus mampu memberikan pembelajaran/pelatihan kepada pemustaka dalam menelusur informasi yang relevan. Ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya sebagai pengumpul dan penyedia informasi tetapi pustakawan juga harus mengadakan orientasi, pelatihan dan secara aktif

berpartisipasi dalam proses pembelajaran dan menumbuhkan masyarakat yang melek informasi. Peran perpustakaan di bidang pelatihan dan pendidikan pada prinsipnya mengajarkan 2 (dua) keahlian yaitu kemampuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan kemampuan untuk menyeleksi/mengevaluasi isi informasi agar sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. Beberapa jenis pembelajaran berdasarkan metodenya ada 2 (dua) macam, yaitu pembelajaran secara perorangan dan pembelajaran secara kelompok. Dalam hal ini pustakawan referensi harus memiliki ketrampilan mengajar dan banyak berinteraksi dengan pemustaka.

c) Bimbingan (*Guidance*)

Bimbingan yang dilakukan oleh layanan referensi terutama yang ada di perpustakaan perguruan tinggi, berkaitan dengan kegiatan penelitian dan penelusuran karya ilmiah yang dilakukan oleh sivitas akademika yang biasanya meliputi bimbingan penulisan karya ilmiah dan bimbingan penelitian. Kegiatan bimbingan layanan referensi biasanya meliputi bimbingan cara menulis karya ilmiah, penulisan sumber referensi, cara mengutip, dan sebagainya.

5. Penunjang Layanan Referensi

Untuk menunjang tujuan dan fungsi layanan referensi diperlukan :

- 1) Petugas perpustakaan yang cakap.
- 2) Koleksi referensi yang memadai dandisajikan dalam rak terbuka serta mudah dicapai.
- 3) Kerja sama antar perpustakaan.

Kegiatan yang termasuk dalam jenis pelayanan referensi adalah kegiatan para petugas perpustakaan dalam memberikan berbagai informasi kepada pengunjung, antara lain :

- a. Menjawab setiap pertanyaan pengunjung berkenaan dengan masalah yang dihadapinya sejauh dapat dilakukan.
- b. Menjelaskan manfaat berbagai jenis koleksi yang ada di perpustakaan.
- c. Menunjukkan berbagai informasi yang bermanfaat bagi pengunjung melalui bahan koleksi referensi yang tersedia di perpustakaan (Yusup, 2009:457).

6. Koleksi Referensi

Koleksi referensi menurut Sumardji (1992:28) menyatakan bahwa kumpulan atau kelompok koleksi pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka yang berisi karya-karya yang bersifat memberitahu atau menunjukkan mengenai informasi-informasi tertentu, yang disusun secara sistematis untuk digunakan sebagai alat petunjuk atau konsultasi. Buku-buku yang disusun dan disediakan untuk keperluan khusus ini dapat diketahui ciri khasnya antara lain:

- a. Disusun untuk keperluan khusus misalnya keperluan konsultasi, memberikan keterangan singkat, memberikan data yang akurat, dsb.
- b. Jenis koleksi ini tidak perlu dibaca, dipelajari secara keseluruhan seperti buku teks maupun buku fiksi.
- c. Disusun dengan cara tertentu. Misalnya: afabetis, kronologis maupun berdasarkan subjek. Cara ini untuk mempermudah proses temu kembali informasi.

- d. Biasanya jenis ini tidak boleh dipinjam untuk dibawa pulang karena banyak yang memerlukan.

Berdasarkan penjelasan ahli di atas dapat diartikan bahwa koleksi referensi merupakan suatu koleksi yang berisikan tentang karya-karya yang sifatnya memberitahukan suatu hal yang mengandung informasi tertentu. Bahan bacaan ini berbeda dengan bahan bacaan lain karena mengandung unsur informatif dan dapat membentuk karakter bangsa yang baik dalam memilih suatu informasi. Hal inilah yang menjadikan bacaan referensi sebagai suatu hal yang penting dalam perpustakaan.

Selain ciri-ciri khusus yang ada pada koleksi referensi. Terdapat pula jenis-jenis koleksi referensi yang digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka. Menurut Lasa (1994), untuk menjawab persoalan-persoalan yang sering muncul dalam berbagai bidang, maka dipersiapkan jenis-jenis koleksi referensi antara lain:

- a. Kamus (*dictionary*) : Kamus dalam bahasa Inggris adalah "Dictionary" yang diartikan sebagai kumpulan kata-kata. Kamus akan memberikan pertolongan pada pembaca yang menemukan kesulitan tentang kata. Sebab koleksi ini berisi daftar kata yang disusun alfabetis, tiap kata dianalisis dan diolah menurut asal kata, ucapannya, artinya maupun cara penggunaannya juga sering diberikan sinonim, lawan kata.
- b. Ensiklopedi (*encyclopedia*) : Jenis karya ini merupakan karya universal/ menyeluruh yang banyak dipergunakan pemustaka, berisi ukuran ringkas tentang berbagai cabang ilmu atau bidang ilmu pengetahuan. Entri-entrinya

disusun alfabetis seperti pada kamus dan uraiannya dalam bentuk artikel-artikel yang terpisah. Kata ensiklopedi dari Bahasa Inggris “*encyclopedia*” yang sering ditulis dengan “*Encyclopedia, Cyclopaedia, Cyclopedica*” yang berarti pendidikan umum. Kata “*Encyclopedica*” dari bahasa Yunani “*Encyklos*” yang berarti umum dan dari kata “*Paedia*” yang berarti pendidikan.

- c. Bibliografi (*bibliography*) : Kata “bibliografi” berasal dari bahasa Yunani kuno/Greek “*biblion*” yang berarti buku dan “*graphein*” berarti menulis. Kemudian arti ini berkembang menjadi pengertian menulis tentang buku. Juga dapat diartikan sebagai daftar pustaka yang disusun menurut aturan maupun pola tertentu. Bibliografi sebagai ilmu, berarti ilmu yang menyelidiki sejarah dan teknik penulisan karya-karya tertulis. Yakni buku-buku kuno, manuskrip-manuskrip itu diteliti sedemikian rupa untuk diketahui usul-usulnya, jumlah halaman dan tahun penulisannya.
- d. Sumber Biografi : Kata biografi berasal dari kata “*bio*” berarti hidup dan “*grapheine*” yang berarti menulis dan mencatat. Maka biografi diartikan catatan maupun tulisan-tulisan tentang riwayat hidup seseorang atau beberapa orang sejak kecil sampai dewasa yang ditulis seobjektif mungkin. Riwayat hidup ini ditulis sendiri atau ditulis oleh orang lain. Riwayat hidup yang ditulis sendiri oleh pelakunya disebut autobiografi.
- e. Indeks (*abstrack*)
 - 2) Indeks : sebagai tanda atau petunjuk indikasi. Misalnya IP=indeks prestasi berarti menunjukkan prestasinya juga misalnya indeks bahan

makanan, indeks harga, dsb. Berdasarkan Kamus Umum Bahasa Indonesia/KUBI (1996:378) menulis bahwa indeks adalah petunjuk, daftar nama, buku dsb, yang bisa dimuat pada penghabisan buku.

3) Abstrak : sering diartikan dengan sari karangan, ringkasan karya tulis.

Karya ini dilengkapi data bibliografi sehingga memudahkan proses temu kembali karena adanya indentifikasi tertentu.

- f. Buku Panduan dan Pedoman (*Manual*) : merupakan kompilasi berbagai jenis informasi yang disusun secara padat dan siap pakai, khusus dalam sebuah bidang seperti *Handbook of Physics*. Buku panduan digunakan sebagai sarana memeriksa atau menguji data untuk membantu pemustaka dalam tugasnya.
- g. Direktori (*directory*) : Koleksi ini berupa daftar nama-nama orang, lembaga, organisasi maupun perkumpulan lain yang disusun alfabetis maupun sistematis. Dicantumkan pula data pendukung lainnya seperti: alamat, profesi, pendidikan dan lain-lain. Jenis ini berguna terutama untuk menghubungi orang-orang tertentu maupun akan mengunjungi lembaga tertentu
- h. Almanak: mula-mula diartikan sebagai kalender, penanggalan dalam waktu satu tahun. Kemudian arti ini berkembang menjadi catatan peristiwa dalam berbagai bidang selama waktu tertentu. Pada umumnya, almanak menyajikan fakta, statistik serta informasi dasar tentang berbagai hal sejak soal-soal pertanian sampai pada binatang. Almanak merupakan bahan rujukan tentang kependudukan, bisnis, olahraga serta soal-soal statistik pertanian. Bagi ilmuwan, almanak sangat membantu kegiatan mereka. Sebagian dicatat

pula tentang gerakan benda-benda angkasa seperti bulan, bintang, matahari, planet.

- i. Buku Tahunan : merupakan terbitan tahunan berisi informasi mutakhir dalam bentuk deskriptif dan/atau statistika yang kadang-kadang terbatas pada sebuah subjek saja. Buku tahunan bertujuan untuk meliputi kegiatan yang telah berlangsung dalam periode tertentu, biasanya dari tahun lampau
- j. Sumber-sumber Ilmu bumi (*geographical sources*) : Sumber informasi ini akan memberikan keterangan tentang kota, pulau, gunung, danau, sungai dan sumber-sumber alam maupun hasil karya manusia yang berkaitan dengan kealaman. Koleksi ini sangat berguna untuk penelitian sumber daya alam, penjelajahan, peperangan, pariwisata, transportasi maupun kepentingan keilmuan yang lain.
- k. Terbitan Pemerintah : Terbitan ini menyajikan informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat pada umumnya. Sumber informasi ini tidak dijual belikan di toko-toko buku meskipun isinya diperlukan masyarakat. Penerbitan resmi ini merupakan informasi resmi dalam bidang-bidang pertanian, statistik, peraturan perundangan, pendidikan, pertahanan dan lainnya. Bahkan data statistik dalam almanak juga biasanya berdasarkan sumber resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah.

7. Komponen Layanan Referensi

Menurut Sulistyio Basuki (2010:27) dalam pelaksanaan layanan referensi dibutuhkan berbagai macam komponen yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan

pelayanan referensi. Komponen tersebut adalah meja referensi, bagian referensi, lokasi, pustakawan referensi, jasa referensi.

a. Meja Referensi

Seperti halnya meja sirkulasi, meja referensi adalah meja yang diwakili staf perpustakaan yang bertugas melaksanakan jasa referensi. Di perpustakaan, meja referensi selalu ditunjang dengan buku referensi, yaitu buku yang digunakan untuk menjawab pertanyaan dari pemustaka yang masuk ke perpustakaan, khususnya melalui meja referensi.

b. Bagian Referensi

Menurut Sulistyio Basuki (2010:30) menjelaskan bahwa hampir semua jenis perpustakaan mengoprasikan layanan referensi serta penelitian. Layanan referensi ini berlaku di semua perpustakaan tanpa memandang jenis dan besar kecilnya perpustakaan. Jenis layanan referensi yang dilakukan berbeda antara satu perpustakaan dengan perpustakaan lain. Layanan referensi yang diberikan tergantung pada berbagai faktor, seperti situasi lokal, tradisi lokal, jenis pemustaka, besar kecilnya perpustakaan, sumber pustaka yang tersedia, serta pandang hidup pustakawan yang menyangkut organisasi dan administrasi perpustakaan.

c. Lokasi

Menurut Sulistyio Basuki (2010:31) menjelaskan bahwa lokasi bagian referens umumnya terpisah dari koleksi yang dapat dipinjamkan. Lokasi koleksi referensi harus memenuhi syarat tata letak dan luas, mampu

menyediakan ruang untuk studi, ada tanda penunjuk yang jelas dan titik pertanyaan (meja referensi) selalu dijaga oleh staf bagian referensi.

d. Jasa Referensi

Jasa referensi adalah penyediaan dan pengorganisasian pekerjaan referensi oleh sebuah perpustakaan. Ciri khas jasa referensi ialah keberadaan staf yang dirancang memberikan jasa referensi, koleksi karya referensi yang dapat diakses oleh publik melalui sebuah ruangan yang khusus didesain untuk jasa referensi, panduan yang cukup ke sumber daya perpustakaan (penyediaan bagan klasifikasi, katalog dan indeks) serta interaksi yang tinggi antara staf referensi dengan pemustaka (Sulistyo Basuki, 2010:33)

e. Pustakawan Referensi

Pustakawan referensi bekerja di bagian referens dengan fungsi menafsirkan sumber daya perpustakaan untuk keperluan pemustaka, menjalin kontak antar pemustaka yang benar dengan materi yang benar. Pustakawan yang melaksanakan layanan referensi disebut pustakawan referensi. Pustakawan referens harus memiliki pengetahuan umum yang luas, minat intelektual yang tidak terbatas pada satu bidang saja, bersedia membantu pemustaka, terampil dalam mengorganisasikan materi perpustakaan, mampu menelusur literatur dan memiliki pengetahuan yang cukup mengenai sumber di perpustakaan (Sulistyo Basuki, 2010:32).

Perpustakaan memerlukan tenaga layanan dengan persyaratan tertentu agar layanan yang diberikan lebih berhasil. Persyaratan tersebut adalah :

- 1) Memiliki kemampuan dan kemauan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti, dan tekun.
- 2) Berpenampilan menyenangkan sehingga orang tidak segan bertanya atau minta tolong.
- 3) Pandai bergaul sehingga orang merasa diperhatikan.
- 4) Memiliki pengetahuan umum yang luas sehingga dapat diajak bicara mengenai berbagai macam topik, dll. (Soeatminah, 1992:132).

Pustakawan perguruan tinggi merupakan pegawai yang berpendidikan serendah-rendahnya sarjana di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau yang disetarakan, dan diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan (SNI 7330:2009 dalam Fatmawati, 2013:92). Oleh karena itu, tercapainya kepuasan pemustaka secara signifikan berkaitan dengan loyalitas para petugas perpustakaan.

C. Kualitas Layanan Perpustakaan

1. Pengertian Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan merupakan peranan yang sangat penting dalam kegiatan perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat penyebar luasan informasi dan memberijasa pelayanan informasi secara profesional yang bermuara pada kepuasan pemustaka. Oleh karena itu keberadaan pemustaka perlu mendapat perhatian dalam layanan perpustakaan, sehingga diperlukan kajian terhadap keberadaan mereka.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:14), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Kualitas Layanan referensi menurut Listiani (2007:81) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik yang mencakup sejumlah tahapan atau langkah awal sebelum sampai kepada jawaban akhir. Sedangkan menurut Yamit (2002:22) ada beberapa pengertian yang terkait dengan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) *Excellent* adalah standar kinerja pelayanan yang diperoleh.
- 2) *Customer* adalah perorangan, kelompok, departemen atau perusahaan yang menerima, membayar output pelayanan (jasa atau sistem).
- 3) *Service* kegiatan utama atau pelengkap yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi menekankan pada pelayanan transaksi antara penjual dan pembeli.
- 4) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat diraba atau tidak dapat diraba dari sifat yang dimiliki produk atau jasa.
- 5) *Levels* adalah suatu pernyataan atas sistem yang digunakan untuk memonitor dan mengevaluasi.
- 6) *Consistent* adalah tidak memiliki variasi dan semua pelayanan berjaan sesuai standar yang telah ditetapkan.
- 7) *Delivery* adalah memberikan pelayanan yang benar dengan cara yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Disebutkan pula model kualitas jasa yang mengidentifikasi lima kesenjangan (*gaps*) dari kualitas layanan perpustakaan yang dikemukakan oleh Parasuraman, et.al. (1985) yaitu :

1. Kesenjangan kualitas layanan perpustakaan.
2. Kesenjangan persepsi manajemen terhadap standar layanan.
3. Kesenjangan antara persepsi kualitas jasa terhadap kinerja.
4. Kesenjangan penyelenggaraan layanan terhadap komunikasi internal.
5. Kesenjangan komunikasi pasar (Fatmawati, 2013:66-68)

Gaspersz dalam Fatmawati (2013:29-30) menyatakan bahwa ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa, antarlain:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Akurasi pelayanan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan.
6. Kemudahan mendapat pelayanan.
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
8. Pelayanan pribadi.
9. Kenyaman dalam memperoleh pelayanan maupun atribut pendukung pelayanan lainnya.

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*) (Tjiptono, 2012:221). Dengan demikian untuk mengukur kualitas layanan dapat dilakukan dengan membandingkan antara kualitas layanan yang diharapkan dengan yang diterima dan dirasakan oleh para pemustaka.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

2. Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Dalam menilai kualitas layanan Parasuraman, Zeithaml dan Berry (2013: 19-20) mengemukakan terdapat lima dimensi atau aspek-aspek pokok dalam kualitas jasa yang kemudian kelima aspek tersebut dikenal sebagai *ServQual* (*Service Quality*), yang meliputi:

1. Empati (*emphaty*) yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka. pemustaka datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang di butuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi. Ada kalanya pemustaka datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemustaka. Indikator dari empati adalah:

- 1) Memberikan perhatian individual kepada pemustaka
 - 2) Petugas yang memperlakukan pemustaka tanpa memandang status
 - 3) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka
 - 4) Petugas yang memahami kebutuhan pemustaka
2. Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. pemustaka akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya. Indikator dari ketanggapan adalah:
- 1) Pelayanan petugas sesuai peraturan yang ada
 - 2) Pelayanan yang segera atau cepat bagi pemustaka.
 - 3) Kesiediaan untuk membantu pemustaka.
 - 4) Kesiapan untuk merespon permintaan pemustaka.
3. Jaminan (*assurance*) meliputi kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemustaka merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Indikator dari jaminan yaitu:
- 1) Jumlah petugas bagian pelayanan referensi yang cukup memadai.
 - 2) Keamanan pemustaka sewaktu melakukan transaksi.
 - 3) Petugas yang konsisten bersikap sopan dalam melayani pemustaka.
 - 4) Petugas yang mampu atau terampil menjawab pertanyaan pemustaka.
4. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat, tepat waktu, konsisten dan memuaskan. Indikator dari keandalan adalah:

- 1) Petugas selalu memberikan keaktualan koleksi dan kesesuaian dengan program studi yang ada di Perpustakaan Universitas Brawijaya.
- 2) Kemudahan dan kecepatan petugas dalam temu kembali informasi.
- 3) Prosedur di layanan referensi mudah dipahami.
- 4) Ketepatan dan kejelasan petugas dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka.
5. Bukti langsung (*tangibles*) mencakup kondisi fisik perpustakaan, fasilitas, peralatan serta penampilan pustakawan. Karena jasa tidak dapat diamati secara langsung, maka seringkali pemustaka berpedoman pada kondisi yang terlibat mengenai jasa dalam melakukan evaluasi. Indikator dari bukti langsung adalah:
 - 1) Sarana temu kembali informasi yang efektif.
 - 2) Kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan referensi.
 - 3) Petugas yang berpenampilan rapi dan profesional.
 - 4) Sarana dan prasana pendukung kegiatan pelayanan referensi.

D. Kualitas Layanan Dalam Perspektif LibQual+ TM

Pengukuran kualitas layanan dalam SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen, serta kesenjangan antara keduanya pada lima dimensi kualitas layanan. Pengukuran kualitas layanan di perpustakaan dinamakan dengan LibQual+TM Pengembangan LibQual+TM dilakukan dengan kerja sama antara *Association of Research Libraries (ARL)* dan *Texas A&M University (TAMU)*. Instrumen LibQual+TM

muncul dari *Daps Theory of Service Quality*, dan merupakan adaptasi dari instrumen pengukuran kualitas layanan yang diciptakan oleh tim penelitian pemasaran Parasuraman *et al* (1985), yaitu SERVQUAL.

Lima dimensi kualitas layanan yang terdapat dalam model SERVQUAL, seperti yang telah disebutkan di atas, empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), dan bukti langsung (*tangibles*). Di kategorikan dalam empat dimensi kualitas layanan dalam LibQual+TM.

Ke-empat dimensi kualitas layanan tersebut yaitu: *Service Affect*, *Library As Place*, *Personal control*, dan *Information Access* (Fatmawati, 2013:217-224). Ke-empat dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*): merupakan kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pustaka. Dimensi ini meliputi sikap empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*) para petugas perpustakaan.
2. Fasilitas dan sarana ruang perpustakaan (*library as place*): perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*). Konsep *library as place* digunakan untuk menilai kemampuan perpustakaan dalam memenuhi harapan pemustaka dalam penyediaan berbagai fasilitas di perpustakaan. Dimensi ini

meliputi bukti fisik (*tangibles*), ruang yang bermanfaat (*utilitarian space*), berbagai makna (*symbol*), tempat belajar yang nyaman (*refuge*).

3. Petunjuk dan sarana akses (*personal control*): dimensi ini terkait dengan mampu tidaknya pemustaka untuk melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan. Hal ini menyangkut tentang kemudahan akses (*ease of navigation*), kenyamanan individu pemustaka (*convenience*), peralatan yang modern (*modern equipment*), dan kepercayaan diri (*self reliance*).
4. Akses informasi (*information access*): menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi atau ruang lingkup, aktualisasi, bimbingan pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan dimensi ini meliputi isi atau ruang lingkup (*content/scope*), kecepatan waktu akses (*timeliness*).

Terkait ke-empat dimensi di atas, penelitian ini hanya membatasi pokok permasalahan pada salah satu dimensi saja, yaitu pada ranah *service affect*. Ruang lingkup tersebut memfokuskan bahwa kualitas layanan referensi perpustakaan dilihat dari perspektif persepsi dan harapan pemustakanya akan kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani. Alasan peneliti tiada lain adalah agar penjelasan yang dijabarkan peneliti dapat lebih fokus dalam permasalahan penelitian. Sedangkan ke-tiga dimensi kualitas layanan lainnya yang meliputi *library as place*, *personal control*, dan *information access* tidak akan dibahas oleh peneliti karena peneliti hanya akan membahas

tentang ranah *service affect* (kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani). Kualitas layanan yang di ukur dalam penelitian menggunakan analisis kenyataan yang dirasakan pengguna terhadap layanan yang didapatkan selama menggunakan layanan referensi. Penelitian ini sebagai salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan dan mengukur kualitas pelayanan (*quality of service*).

E. Sumber Daya Manusia Perpustakaan

Sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan, karena berkembang atau tidaknya suatu perpustakaan sangat bergantung pada kinerja maupun tingkat kualitas sumber daya manusianya. Di perpustakaan jenis apapun sumber daya manusia sangat berperan penting karena merupakan ujung tombak dan ujung kekuatan proses pemberian dan penerimaan informasi dari sumber informasi dalam hal ini petugas perpustakaan dan pemanfaat informasi atau pengguna.

1) Petugas Perpustakaan atau Pustakawan

Menurut (Sudarsono, 2011:45), Petugas Perpustakaan ialah orang yang bekerja dalam bidang pustaka, dan orang yang mata pencahariannya atau pekerjaannya dalam bidang pustaka. Maka, petugas perpustakaan yaitu seseorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lain. Siapa itu yang berhak menyandang gelar pustakawan sudah diatur yaitu seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta

mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Menurut (Soeatminah, 1992:132) Perpustakaan memerlukan tenaga layanan dengan persyaratan tertentu agar layanan yang diberikan lebih berhasil. Persyaratan tersebut adalah sebagai berikut:

- a) Memiliki kemampuan dan kemauan untuk melayani orang lain dengan ramah, baik, sopan, teliti, dan tekun.
- b) Berpenampilan menyenangkan sehingga orang tidak segan bertanya / minta tolong.
- c) Pandai bergaul sehingga orang merasa diperhatikan.
- d) Memiliki pengetahuan umum yang luas sehingga dapat diajak bicara mengenai berbagai macam topik, dll.

Pustakawan perguruan tinggi merupakan pegawai yang berpendidikan serendah-rendahnya sarjana di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau yang disetarakan, dan diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan (SNI 7330:2009 dalam Fatmawati, 2013:92). Oleh karena itu, tercapainya kepuasan pemustaka secara signifikan berkaitan dengan loyalitas para petugas perpustakaan.

Manfaat terciptanya kepuasan pemustaka bagi perpustakaan antara lain:

- a) Hubungan perpustakaan dengan pemustaka melalui pustakawannya menjadi harmonis.

- b) Menciptakan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan, sehingga statistik kunjungan tidak pernah turun jumlahnya.
- c) Memberikan citra yang baik agar pemustaka datang kembali untuk berkunjung ke perpustakaan.
- d) Menjadi suatu rekomendasi langsung dari mulut ke mulut dari sebuah perpustakaan, sehingga lebih menguntungkan (Fatmawati, 2013:50).

2) Pemustaka

Pemustaka merupakan seorang yang menggunakan layanan suatu perpustakaan, baik dalam layanan sirkulasi peminjaman buku, pengembalian buku, maupun layanan lainnya seperti layanan internet, layanan referensi dan lain sebagainya. Sehingga bermanfaat atau tidaknya suatu perpustakaan juga bisa diukur dari banyaknya pemustaka yang datang memanfaatkan koleksi perpustakaan dan mendayagunakannya. Pemustaka dapat dikategorikan menjadi dua , yaitu sebagai berikut :

- a) *Potensial user* : merupakan pemustaka yang belum menjadi anggota perpustakaan, namun berada dalam lingkungan perguruan tinggi yang menaungi dan berpotensi untuk menjadi anggota. Contohnya, semua mahasiswa Universitas Brawijaya
- b) *Actual users* : Merupakan pemustaka yang telah menjadi bagian atau anggota dari perpustakaan perguruan tinggi dan telah mendayagunakan koleksi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi.

Sehingga pemustaka adalah orang yang pernah datang ke perpustakaan dan memerlukan informasi baik langsung atau tidak langsung dalam rangka mencari informasi yang dibutuhkan dari perpustakaan tersebut.

F. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan petunjuk utama bagi pelaksana pengorganisasian informasi. Menurut Lasa (2009:155), kepuasan pemustaka ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Kotler dalam Fathmi (2013:50) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, amat puas atau senang.

- a) Nilai harapan $>$ Kinerja \rightarrow Pelanggan Tidak Puas
- b) Nilai harapan $=$ Kinerja \rightarrow Pelanggan Puas
- c) Nilai harapan $<$ Kinerja \rightarrow Pelanggan Sangat Puas

Kepuasan sendiri tidak bisa didefinisikan, sebagaimana diungkapkan menurut Wilkie dalam Tjiptono (2003:102) yang menyatakan bahwa kepuasan pemustaka adalah sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Maka kepuasan pemustaka merupakan keadaan dimana keinginan, harapan, dan kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi. Karena pelanggan adalah orang yang menerima

hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka (Tjiptono, 2003:103). Oleh karena itu, suatu layanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka.

Pengukuran kepuasan pemustaka merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Pentingnya mengukur kepuasan pelanggan dapat diketahui melalui tingkatan yang berbeda, misal angka lima (5) menunjukkan bahwa pelanggan sangat puas, angka empat (4) puas, angka tiga (3) netral, angka dua (2) tidak puas dan angka satu (1) sangat tidak puas (Supranto, 2006:1).

Dari definisi kepuasan pemustaka yang dikemukakan pendapat ahli di atas, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan pemustaka tergantung kepada tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dengan harapan kenyataan yang diterima. Kepuasan pemustaka sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Menurut Evan dalam Pujiati (2008: 17). Pengukuran kepuasan pemustaka meliputi kriteria-kriteria sebagai berikut :

- b. Kebutuhan pemustaka akan layanan yang diberikan perpustakaan
- c. Banyaknya kegiatan yang dilakukan di perpustakaan
- d. Komposisi subjek dalam koleksi perpustakaan
- e. Jenis bahan dalam koleksi perpustakaan

- f. Jenis bahan dan perbandingan dengan masing-masing kelompok pemustaka
- g. Perbandingan antara bahan pustaka yang dibutuhkan dengan yang diperoleh.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN No. KEP/25/M.PAN/2/2004 untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- 3) Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- 4) Kedisiplinan petugas layanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 6) Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- 7) Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara layanan.
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- 10) Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- 11) Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- 12) Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 13) Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan pelayanan yaitu terjadinya keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan menurut (Irawan, 2003:39) beberapa faktor kepuasan pemustaka yaitu:

- 1) Kualitas Koleksi adalah informasi yang tersedia di perpustakaan termasuk informasi terkini (*up to date*).

- 2) Harga atau Biaya adalah satuan rupiah yang dibebankan kepada pemustaka perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan seperti keanggotaan, jasa kesiagaan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan *fotocopy*.
- 3) Pelayanan Pemberian Informasi adalah segala sesuatu yang diberikan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pemustaka.
- 4) Kemudahan Memperoleh Informasi adalah memudahkan mendapatkan informasi, sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pemustaka sehingga pemustaka merasa percaya diri, dan bangga dalam menemukan informasi.
- 5) Kecepatan Mendapatkan Informasi adalah waktu yang dibutuhkan pemustaka untuk menemukan dalam memperoleh informasi (bahan pustaka) baik melalui alat bantu, penelusuran, maupun langsung dari petugas perpustakaan.

Menurut Tjiptono (2012:318) menyebutkan bahwa - prinsip dasar yang melandasi pentingnya pengukuran kepuasan pelanggan adalah melakukan yang terbaik aspek-aspek terpenting bagi pelanggan. Secara garis besar, ada empat metode yang sering digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain:

- 1) Sistem keluhan dan saran, seperti kotak saran di lokasi-lokasi strategis, kartu pos berprangko, dan saluran telpon bebas pulsa.
- 2) *Ghost shopping (mystery shopping)*, salah satu bentuk riset observasi partisipatoris yang memakai jasa orang-orang yang menyamar.

- 3) *Lost customer analysis*, yakni menghubungi atau mewawancarai para pelanggan yang telah beralih pemasok dalam rangka memahami penyebabnya dan melakukan perbaikan layanan.
- 4) *Survei* kepuasan pelanggan, baik via pos, telepon, email, website, blog, maupun tatap muka langsung.

Dilihat dari ke empat pengukuran kepuasan pelanggan diatas, metode survei merupakan metode yang paling populer dan berkembang pesat dalam literatur pengukuran kepuasan pelanggan. Adapun tujuan pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dengan berbagai macam, yaitu:

- 1) Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) pelanggan (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh pelanggan dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
- 2) Menentukan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
- 3) Membandingkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
- 4) Mengidentifikasi PFI (*Priorities For improvement*) melalui analisis gap antara skor tingkat kepentingan dan kepuasan.
- 5) Mengukur indeks kepuasan pelanggan yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu (Tjiptono, 2012:320).

Maka, puas tidaknya pemustaka perpustakaan dapat dilihat dari ketepatan layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan kepada pemustaka merupakan dampak dari hasil evaluasi layanan dan dari kemampuan melayani secara cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

G. Penelitian Terdahulu

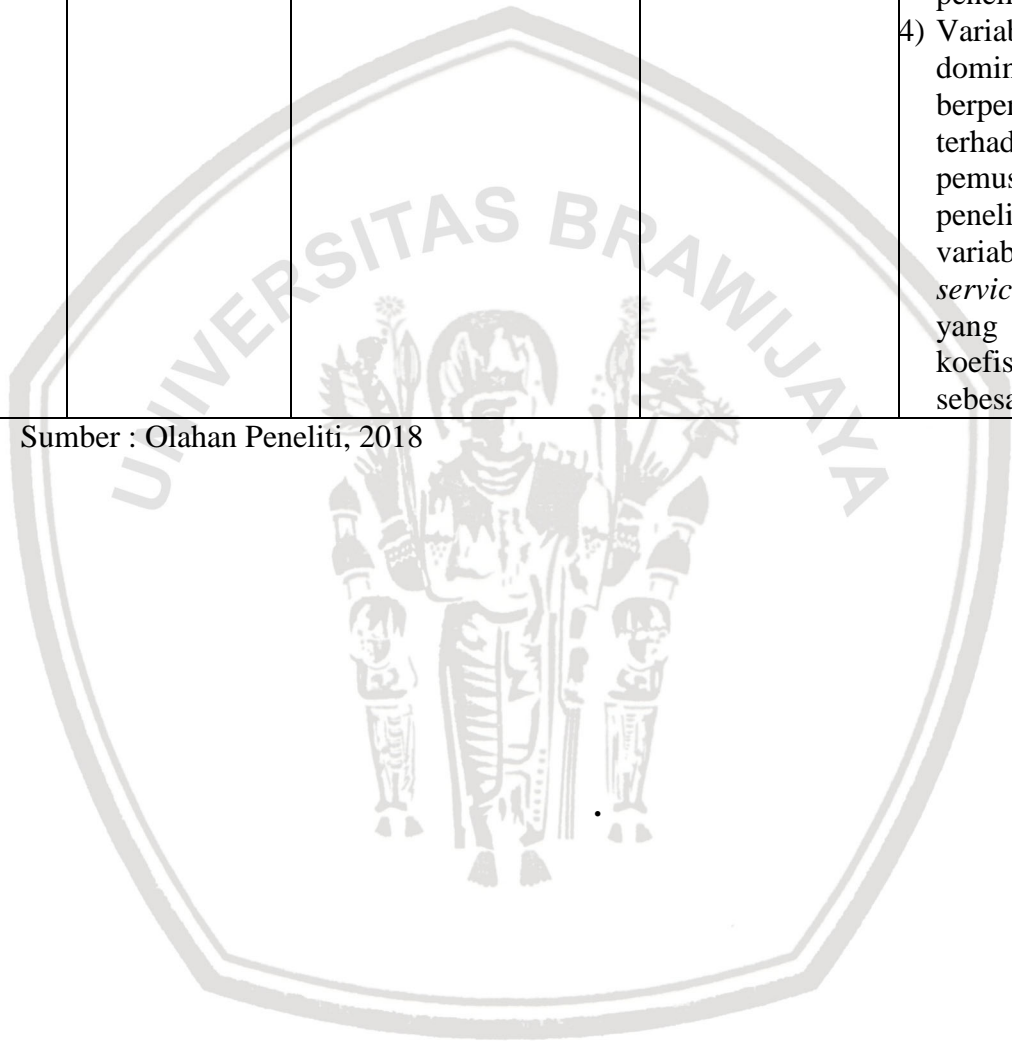
Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Nugroho, 2012	<p>a) Judul : Evaluasi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (<i>Affect of service</i>) pada bagian layanan pemustaka</p> <p>b) Menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis studi kasus.</p> <p>c) Metode pengumpulan data : observasi, studi dokumentasi, dan wawancara mendalam.</p> <p>d) Populasi : 12.552 dengan 10 informan dengan cara <i>purposive sample</i>.</p> <p>e) Pengolahan & analisis datanya dengan teknik reduksi hasil wawancara mendalam, kategori hasil reduksi, dan sintesisasi hasil kategorisasi.</p>	<p>Metode Libqual+TM</p> <p>1) Empati/ (<i>emphaty</i>),</p> <p>2) Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</p> <p>3) Jaminan/ (<i>assurance</i>),</p> <p>4) Kehandalan (<i>reliability</i>)</p>	<p>Hasil Penelitian :</p> <p>1) Aspek empati, aspek ketanggapan, dan aspek kehandalan sudah terpenuhi.</p> <p>2) Sedangkan aspek jaminan belum sepenuhnya terpenuhi karena sebagian besar informan menyatakan adanya sikap judes pustakawan dalam melayani pemustaka.</p>
2	Siahaan, 2010	<p>a) Analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan dengan menggunakan metode</p>	<p>Pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang</p>	<p>Hasil Penelitian :</p> <p>1) Dimensi <i>affect of servic</i> menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum</p>

		<p>Libqual</p> <p>b) Penelitian deskriptif analisis.</p> <p>c) Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner.</p> <p>d) Populasi sebanyak 2.008 dengan sampel penelitian berjumlah 95 orang.</p> <p>e) Pengambilan sampel dengan cara <i>proportionate stratified random sampling</i>.</p> <p>f) Pengolahan dan analisis data menggunakan metode Libqual</p>	<p>dijadikan indikator pengukuran yaitu:</p> <p>1) <i>Affect of Service</i>,</p> <p>2) <i>Information Control</i>,</p> <p>3) <i>Library Place</i>.</p>	<p>memenuhi harapan pengguna,</p> <p>2) Dimensi <i>information control</i> menunjukkan pengguna puas dengan layanan yang diberikan</p> <p>3) Dimensi <i>library as place</i> menunjukkan pengguna puas dengan layanan yang diberikan</p>
3	Ringgar Maharani	<p>a) Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang),</p> <p>b) Metode <i>explanatory research</i> dengan pendekatan kuantitatif.</p> <p>c) Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran angket dan wawancara.</p> <p>d) Pemilihan sampel dilakukan dengan metode <i>accidental sampling</i> dengan jumlah sampel sebesar 100 responden.</p> <p>e) Analisis data yang digunakan pada penelitian ini dengan</p>	<p>Indikator pengukuran :</p> <p>1) <i>Affect of Service</i>,</p> <p>2) <i>Information Control</i></p> <p>3) <i>Library Place</i>.</p>	<p>Hasil penelitian:</p> <p>1) Semua variabel berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemustaka</p> <p>2) Hasil uji t menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>Affect of Service</i> dan <i>Library as Place</i> terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan variabel <i>information control</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka.</p> <p>3) Hasil uji determinasi pada penelitian ini menunjukkan 57,4% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh</p>

		<p>menggunakan regresi linear berganda.</p>	<p><i>Affect of Service, Library as Place dan Information Control</i>, sedangkan 42,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.</p> <p>4) Variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dalam penelitian ini adalah variabel <i>affect of service</i> yang memiliki koefisien standar sebesar 0,464.</p>
--	--	---	--

Sumber : Olahan Peneliti, 2018



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut (Singarimbun, 1989:3) penelitian deskriptif termasuk dalam salah satu jenis metode penelitian survei yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang utama.

Metode penelitian kuantitatif memusatkan perhatian pada hal lebih nyata yang dapat diukur dengan angka, berupaya memahami hal yang diteliti dengan melakukan pengukuran dalam bentuk, misalnya frekuensi dan intensitas variabel. Dengan penelitian kuantitatif, peneliti dapat menunjukkan keberadaan sebuah variabel, hubungan antara variabel, membuktikan sebuah teori (Sulistyo-basuki, 2006:72).

Berdasarkan metode penelitian yang telah dijelaskan di atas, jenis penelitian yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi komponen sikap empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Brawijaya yang beralamat di Jalan Veteran, Kota Malang. Alasan yang mendasari pemilihan Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai lokasi penelitian, yaitu:

- 1) Jumlah anggota aktif Perpustakaan Universitas Brawijaya pada tahun 2014-2018 mengalami fluktuatif/tidak stabil.

Tabel 4. Data Mahasiswa Anggota Perpustakaan Universitas Brawijaya

Angkatan	Jumlah Total
2014	13228
2015	14434
2016	11857
2017	12050
2018	11700
Jumlah	63.269

Sumber: Data Statistik Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2018

- 2) Jumlah data pengunjung perpustakaan Universitas Brawijaya juga mengalami fluktuatif/tidak stabil khususnya di tahun 2018 (Data Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2018).

Tabel 5. Data Pengunjung Tahunan Perpustakaan Universitas Brawijaya

Tahun	Jumlah Total
2014	538.647
2015	389.489
2016	299.088
2017	363.816
2018	130.729

Sumber: Data Statistik Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2018

Tabel 6. Data Pengunjung Perpustakaan Universitas Brawijaya Tahun 2018

Tahun 2018	Jumlah Total
Januari	12.373
Februari	26.732
Maret	34.230
April	28.911
Mei	23.551
Juni	4.932

Sumber: Data Statistik Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2018

- 3) Jumlah pengunjung perpustakaan Universitas Brawijaya tidak sebanding dengan jumlah pustakawan yang ada yaitu jumlah pustakawan perpustakaan perguruan tinggi yang ideal untuk 500 mahasiswa pertama ialah 1 orang pustakawan dan setiap tambahan 2000 mahasiswa maka ditambahkan lagi 1 orang pustakawan (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2011:6). Di Perpustakaan Universitas Brawijaya hanya terdapat 22 Pustakawan dengan background pendidikan dari D2 Teknisi Perpustakaan sampai dengan S2 Ilmu Perpustakaan yang aktif dalam pemberi layanan jasa di perpustakaan Universitas Brawijaya. Hal ini tentu akan mempengaruhi beban kerja pustakawan yang semakin tinggi.
- 4) Layanan Referensi merupakan aspek penting sebagai tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Apabila layanan referensi sebuah perpustakaan berjalan dengan lancar maka perpustakaan tersebut bisa dikatakan baik. Begitu juga sebaliknya. (Martroatmojo, 2009:2.3)
- 5) Belum pernah dilakukan penelitian mengenai analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya, sehingga belum

bisa diketahui apakah sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya sudah baik atau belum.

C. Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:38). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu analisis kemampuan dan sikap petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka (*Service Affect*) di layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi komponen sikap empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*) para pustakawan.

Tabel 7. Variabel dan indikator penelitian

Aspek <i>Service Affect</i>	Sub Indikator	Pengukuran
Sikap empati (<i>empathy</i>)	a. Petugas yang memperlakukan pemustakatanpa memandang status b. Memberikan perhatian individual kepada pemustaka c. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pemustaka d. Petugas yang memahami kebutuhan pemustaka	Skala 1-5 (STS – SS)
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Pelayanan petugas yang sesuai peraturan yang ada. b. Pelayanan yang segera atau cepat bagi pemustaka. c. Kesiediaan membantu pemustaka. d. Kesiapan untuk merespon permintaan pemustaka.	Skala 1-5 (STS – SS)

<p>Jaminan (Assurance)</p>	<p>a. Jumlah petugas bagian pelayanan referensi yang cukup memadai. b. Keamanan pemustaka sewaktu melakukan transaksi. c. Petugas yang konsisten bersikap sopan dalam melayani pemustaka. d. Petugas yang mampu atau terampil menjawab pertanyaan pemustaka.</p>	<p>Skala 1-5 (STS – SS)</p>
<p>Kehandalan (Reliability)</p>	<p>a. Petugas selalu memberikan keaktualan koleksi dan kesesuaian dengan program studi. b. Kemudahan dan kecepatan petugas dalam temu kembali informasi. c. Prosedur pelayanan di layanan referensi mudah dipahami. d. Ketepatan dan kejelasan petugas dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka.</p>	<p>Skala 1-5 (STS – SS)</p>

Olahan Peneliti, 2018

Keterangan: SS = Sangat Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

2. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan referensi perpustakaan yang baik ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sedangkan kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan. Adapun kualitas pelayanan referensi perpustakaan dapat diukur melalui salah satu aspek yang paling berpengaruh yaitu *service affect* yang meliputi sikap empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kehandalan (*reliability*) para pustakawan.

3. Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala *Likert*, sebagaimana menurut Sugiono (2011:93) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan dalam melakukan penelitian terhadap variabel-variabel yang akan diuji, pada setiap jawaban diberi skor, dengan pengukuran sebagai berikut :

- 1) Sangat setuju diberi skor 5
- 2) Setuju diberi skor 4
- 3) Kurang setuju diberi skor 3
- 4) Tidak setuju diberi skor 2
- 5) Sangat tidak setuju diberi skor 1.

D. Populasi dan Sampel

1. Besar Populasi

Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti. Obyek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda-benda, sistem dan prosedur, fenomena dan lain-lain (Arikunto, 2006:130). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan peneliti terdiri dari dua macam yaitu populasi pemustaka (mahasiswa) /

anggota perpustakaan Universitas Brawijaya angkatan 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 dengan jumlah total 63.269 mahasiswa.

Tabel 8. Data Mahasiswa Anggota Perpustakaan Brawijaya Malang

Angkatan	Jumlah Total
2014	13228
2015	14434
2016	11857
2017	12050
2018	11700
Jumlah	63.269

Sumber: Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2018

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah & karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008:81). Tujuan penentuan sampel adalah untuk memperoleh keterangan mengenai obyek penelitian dengan cara hanya mengamati sebagian dari populasi (Mardalis, 2008:55). Dalam penelitian ini, rumus penentuan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan yang ditolerir sebesar 10%, yaitu :

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

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (10%).

Berdasarkan rumus di atas perhitungan sampel sebagai berikut:

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

$$= \frac{63269}{1 + 63269 (0,1^2)}$$

$$= \frac{63269}{1 + 63269 (0,01)}$$

$$= 99,84 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus di atas, maka banyaknya sampel yang di ambil adalah 100 anggota aktif di Perpustakaan UB.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel secara acak dan kebetulan, dimana memberikan kuisioner kepada siapa saja/ kepada setiap pengunjung yang kebetulan bertemu dengan peneliti dan menggunakan layanan perpustakaan (ketika penelitian sedang dilakukan) (Sulistyo-basuki, 2006:203). Berdasarkan hal tersebut, maka sampel yang digunakan peneliti yaitu setiap anggota aktif Perpustakaan Universitas Brawijaya yang dijumpai sedang menggunakan layanan jasa referensi di Perpustakaan Universitas Brawijaya pada saat penelitian berlangsung.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan jenis data, peneliti menggunakan jenis data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang didominasi oleh angka. Data ini merepresentasikan satu ukuran kuantitatif objek yang diteliti dalam satuan ukuran tertentu Idrus (2009:84).

Pengumpulan data merupakan suatu prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan (Nazir, 2005:174). Analisis pengumpulan

data perlu dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel.

Kegiatan pengumpulan data meliputi :

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli / data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui pengumpulan data di lapangan. Data primer pada penelitian ini didapatkan dari hasil jawaban kuesioner yang telah disebarkan peneliti kepada responden, yaitu mahasiswa Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai pengguna layanan referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti/diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan (Bungin, 2009:122). Data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui pengumpulan dokumen yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi data tentang jumlah pustakawan, jumlah pemustaka, dan gambaran umum Perpustakaan Universitas Brawijaya. Selain itu, data sekunder lainnya juga berasal dari studi pustaka dan literatur-literatur yang dapat menunjang penelitian yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka dan pelayanan referensi perpustakaan.

2. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan bagian yang penting dari penelitian, karena proses pengumpulan data dapat mempengaruhi tingkat keakuratan hasil penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, kuisisioner, studi pustaka, wawancara, dan dokumentasi.

1) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh sejumlah informasi yang relevan dalam penelitian (Singarimbun, 1989:26). Observasi adalah metode yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala obyek penelitian. Dalam pelaksanaan observasi ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan mengumpulkan data-data dan informasi mengenai layanan referensi dan penggunaannya di Perpustakaan Universitas Brawijaya. Data yang terkumpul dari hasil observasi ini digunakan peneliti dalam menentukan langkah-langkah melakukan penelitian.

2) Kuesioner

Kuisisioner berisikan daftar pertanyaan yang mengukur variabel-variabel, hubungan di antara variabel yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden (Prasetyo, 2008:143).

Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah (Wasito, 1992:69). Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup, yaitu kuesioner yang disajikan dengan serangkaian alternatif, sedangkan responden cukup memberi tanda silang, melingkar, ataupun mencentang (sesuai permintaan) pada jawaban yang dianggapnya sesuai dengan keadaan dirinya.

3) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan suatu survei terhadap data yang telah ada dan menggali teori-teori yang telah berkembang dalam bidang ilmu yang bersangkutan (Nazir, 2005:111). Selain itu, studi kepustakaan juga dilakukan mengikuti perkembangan penelitian dalam bidang yang akan diteliti serta untuk menghindari duplikasi penelitian (Singarimbun, 1989:70)

Studi Pustaka dilakukan dengan membaca literatur yang berkaitan dengan teori dan konsep penelitian yang akan dilakukan. Sumber dari studi pustaka ini berupa buku referensi, jurnal-jurnal penelitian, dan artikel-artikel terkait dengan kepuasan jasa pelayanan khususnya dalam jasa layanan di perpustakaan. Selain itu pula studi pustaka dilakukan untuk mengidentifikasi atribut kepuasan dari jasa pelayanan.

Dalam studi kepustakaan ini, peneliti mengumpulkan segala informasi dan teori-teori yang berhubungan dengan layanan

referensi dan penggunaannya di perpustakaan. Studi kepustakaan ini selain dimanfaatkan sebagai sumber data sekunder, juga digunakan sebagai dasar untuk melakukan penelitian ini. Bahan pustaka/literatur meliputi majalah, buku, jurnal ilmiah, artikel majalah, hasil seminar digunakan untuk mengumpulkan fakta pendukung.

4) Dokumentasi

Metode dokumentasi dilakukan dengan cara mengadakan pencatatan atau penyalinan terhadap dokumen-dokumen dan data-data lain yang dapat menunjang penelitian. Bentuk dokumentasi berupa gambaran umum perpustakaan, struktur organisasi, dan komposisi karyawan.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2006:160).

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang dibuat pada bulan September 2018 lalu dilakukan uji validitas kepada 30 pengguna pelayanan referensi perpustakaan pada bulan Oktober 2018. Dalam kuisisioner tersebut menggunakan skala *Likert* yang terdapat beberapa kriteria penskoran. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang

atau sekelompok orang tentang suatu kejadian atau gejala sosial (Riduwan, 2007:12). Dalam penelitian ini, skala *Likert* berisi jawaban responden yang terdiri dari lima alternatif jawaban dalam bentuk pilihan ganda yang menggunakan skor tertinggi 5 dan terendah 1 dengan klasifikasi : jawaban SS / Sangat setuju (skor 5), jawaban S / Setuju (skor 4), jawaban KS / Kurang Setuju (skor 3), jawaban TS / Tidak Setuju (skor 2), dan STS / Sangat Tidak Setuju (skor 1).

Secara operasional indikator yang digunakan untuk mengetahui kualitas layanan referensi perpustakaan mengacu pada salah satu aspek penilaian kualitas layanan jasa LIBQUAL, yaitu *service affect*.

Tabel. 9. Kisi-kisi kualitas layanan (*service affect*) perpustakaan

Indikator	Sub Indikator	No Butir
Sikap empati (<i>empathy</i>)	Perhatian pustakawan ke pemustaka	1
	Obyektifitas Petugas ke pemustaka	2
	Prioritas pelayanan terhadap pemustaka	3
	Pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka	4
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Ketepatan waktu pustakawan	5
	Kecepatan&Ketanggapan pustakawan	6
	Kesiapan membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi	7
	Ketersediaan pustakawan yang siap siaga merespon pemustaka	8
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kecukupan Jumlah Pustakawan	9
	Keamanan yang diberikan oleh pustakawan selama pelayanan	10

	Sikap ramah dan kesopanan pustakawan	11
	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka	12
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Pelayanan ketersediaan koleksi baru sesuai program studi	13
	Kecepatan pustakawan dalam memberikan bantuan mencari informasi	14
	Kesesuaian pelayanan pustakawan sesuai dengan prosedur peraturan yang berlaku	15
	Kejelasan penyampaian informasi pustakawan kepada pemustaka	16

Sumber : LIBQUAL+TM yang dimodifikasi oleh peneliti, 2018

F. Metode dan Teknik Pengolahan Data

Pengolah data adalah kegiatan lanjutan setelah pengumpulan data dilaksanakan. Pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui:

1. *Editing*

Editing adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan. Proses *editing* dimulai dengan memberi identitas pada instrumen penelitian yang telah terjawab. Kemudian memeriksa satu per satu lembaran instrument pengumpulan data, kemudian memeriksa poin-poin serta jawaban yang tersedia (Bungin, 2009:165). tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.

2. Coding

Coding adalah pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk, atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisa.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya (Bungin, 2009:168).

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu alat pengukur benar-benar dapat digunakan untuk mengukur tingkat kesahihan suatu indikator penelitian. Adapun yang dimaksud dengan uji validitas adalah uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner (Ghozali, 2004:45).

“Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument, suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, dan sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2006:168)”. Suatu instrumen penelitian dikatakan baik dan valid jika pertanyaan pada

suatu kuesioner mampu diukur dan mampu mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Ghozali, 2004:45).

Dalam hal ini melakukan uji validitas terhadap pengguna layanan referensi di perpustakaan Universitas Brawijaya. Pengujian validitas ini menggunakan teknik analisis *Product Moment*, dengan alat bantu komputer yaitu program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16 yang mampu memproses data statistik secara tepat dan cepat menjadi berbagai *Output* yang dikehendaki.

Pengambilan keputusan :

- a) Jika nilai $+ r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka butir pernyataan dikatakan valid
- b) Jika nilai $+ \text{ atau } - r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka butir pernyataan dikatakan tidak valid (Ghozali, 2004: 45).

Pernyataan yang ada dalam kuesioner dikatakan valid apabila angka korelasi yang diperoleh diatas angka tabel, dan sebaliknya. Teknik yang digunakan dalam pengujian ini adalah teknik korelasi person. Probabilitas r perhitungan dengan α yang ditetapkan yaitu sama dengan 0,05, jika nilai probabilitas r hitung lebih kecil dari nilai α ($p < 0,05$) maka pernyataan tersebut dikatakan valid dan sebaliknya suatu pernyataan dikatakan tidak valid apabila signifikansi hasil korelasinya di atas 0,05.

(Arikunto, 2013:213).

Dalam hal ini r tabel (product moment) didapati adalah 0,361 dengan jumlah kuesioner yang tersebar adalah 30 kuesioner dengan taraf

signifikansi sebesar 5%, banyak kuesioner yang disebar pada pretest ini karena menurut (Arikunto, 2006:16) menjelaskan apabila jumlah populasi yang ditelitinya kurang dari 100 orang, maka dapat diambil 20-30% sampel uji pretest untuk uji cobanya.

Tabel 10. Hasil Data Uji Validitas

No Item	Item Yang Diuji	r tabel (Product Momen)	r koefisien korelasi	Sig.	Ket
Sikap empati (<i>empathy</i>)					
1	Perhatian pustakawan ke pemustaka	0,361	0,875	0,000	Valid
2	Obyektifitas Petugas ke pemustaka	0,361	0,569	0,001	Valid
3	Prioritas pelayanan terhadap pemustaka	0,361	0,898	0,000	Valid
4	Pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka	0,361	0,698	0,000	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
5	Ketepatan waktu pustakawan	0,361	0,729	0,000	Valid
6	Kecepatan&Ketanggapan pustakawan	0,361	0,744	0,000	Valid
7	Kesiapan membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi	0,361	0,571	0,001	Valid
8	Ketersediaan pustakawan yang siap siaga merespon pemustaka	0,361	0,907	0,000	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
9	Kecukupan Jumlah Pustakawan	0,361	0,642	0,000	Valid
10	Keamanan yang diberikan oleh pustakawan selama pelayanan	0,361	0,718	0,000	Valid
11	Sikap ramah dan kesopanan pustakawan	0,361	0,897	0,000	Valid
12	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka	0,361	0,842	0,000	Valid
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
13	Pelayanan ketersediaan koleksi baru sesuai program studi	0,361	0,556	0,001	Valid
14	Kecepatan pustakawan dalam memberikan bantuan mencari informasi	0,361	0,752	0,000	Valid
15	Kesesuaian pelayanan pustakawan sesuai dengan prosedur peraturan yang berlaku	0,361	0,892	0,000	Valid
16	Kejelasan penyampaian informasi pustakawan kepada pemustaka	0,361	0,892	0,000	Valid

Sumber : Olahan peneliti, 2018

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan-pertanyaan (total 16 item) yang disebar pada kuesioner tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengambil data penelitian, terbukti dari nilai *p value* nya keseluruhan melebihi r tabel yaitu $>0,361$ dan nilai probabilitas r hitung lebih kecil dari nilai α ($p < 0,05$) yang dilihat dari tingkat kepercayaan 95%.

2) Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan dalam kuesioner adalah konsisten atau stabil (Ghozali, 2004: 41).

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumennya tersebut sudah baik, instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataan, maka beberapa kalipun diambil, tetap sama.

Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan (Arikunto, 2006:178). Maksud diadakan uji reliabilitas pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpulan data bisa dipercaya ataupun instrumen tersebut mempunyai reliabilitas yang tidak meyakinkan

Untuk melakukan uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Secara matematis uji statistik *Cronbach's Alpha* (α) data diolah menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 16, yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara tepat dan cepat menjadi berbagai *Output* yang dikehendaki.

Pengambilan keputusan :

- a. Jika r positif dan $r \geq 0,6$, maka suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel
- b. Jika r negatif atau $r \leq 0,6$, maka suatu konstruk atau variabel dikatakan tidak reliabel.

Nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,60 walaupun angka tersebut tidak baku (Ferdinand, 2006:60). Berikut adalah kriteria indeks reliabilitas :

Tabel 11. Kriteria Indeks Reliabilitas

No	Interval	Kriteria
1	<0,200	Sangat Rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Arikunto, 1993 dalam Hidayati (2009:62)

Sebelum angket disebar kepada responden, maka terlebih dahulu peneliti melakukan kajian angket kepada subjek penelitian yang tidak dijadikan sebagai responden. Kajian angket tersebut ditujukan untuk mengetahui validitas isi angket. Validitas isi dilakukan dengan konsultasi kepada ahli yaitu dosen pembimbing.

Setelah konsultasi dengan ahli, angket dianalisis terhadap susunan kalimat maupun isi angket berkaitan dengan hal-hal yang diteliti. Validitas juga dilakukan dengan melalui hasil kajian angket yang diisi oleh responden, bila diketahui bahwa hasil angket telah diisi oleh responden, berarti angket tersebut mampu dipahami oleh responden.

Tabel 12. Hasil Data Uji Reliabilitas

No	Item Yang Diuji	r tabel	r korelasi	Ket
Sikap Empati (<i>empathy</i>)				
1	Perhatian pustakawan ke pemustaka	0,361	0,952	Reliabel
2	Obyektifitas Petugas ke pemustaka	0,361	0,952	Reliabel
3	Prioritas pelayanan terhadap pemustaka	0,361	0,952	Reliabel
4	Pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka	0,361	0,952	Reliabel
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
5	Ketepatan waktu pustakawan	0,361	0,952	Reliabel
6	Kecepatan&Ketanggapan pustakawan	0,361	0,952	Reliabel
7	Kesiapan membantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi	0,361	0,952	Reliabel
8	Ketersediaan pustakawan yang siap siaga merespon pemustaka	0,361	0,952	Reliabel
Jaminan (<i>Assurance</i>)				
9	Kecukupan Jumlah Pustakawan	0,361	0,952	Reliabel
10	Keamanan yang diberikan oleh pustakawan selama pelayanan	0,361	0,952	Reliabel
11	Sikap ramah dan kesopanan pustakawan	0,361	0,952	Reliabel
12	Kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka	0,361	0,952	Reliabel
Kehandalan (<i>Reliability</i>)				
13	Pelayanan ketersediaan koleksi baru sesuai program studi	0,361	0,952	Reliabel
14	Kecepatan pustakawan dalam memberikan bantuan mencari informasi	0,361	0,952	Reliabel
15	Kesesuaian pelayanan pustakawan sesuai dengan prosedur peraturan yang berlaku	0,361	0,952	Reliabel
16	Kejelasan penyampaian informasi pustakawan kepada pemustaka	0,361	0,952	Reliabel

Sumber : Olahan peneliti, 2018



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh semua butir pertanyaan-pertanyaan (total 16 item) yang disebar pada kuesioner tersebut dinyatakan *reliable* dan dapat digunakan untuk mengambil data penelitian, terbukti dari nilai koefisien alpha / *p value* / *r hitung* nya keseluruhan adalah 0,952 dan melebihi r tabel yaitu $>0,361$ yang dilihat dari tingkat kepercayaan 95%. Dalam hal ini reliabilitas dapat dikatakan baik atau reliabel karena mendekati nilai 1 (satu) sehingga skala tersebut dapat diandalkan untuk tujuan pengambilan data penelitian.

H. Teknik Analisis

Pada penelitian ini penulis menggunakan statistik deskriptif dalam proses analisis data. Menurut Sugiyono (2008:147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis deskriptif dilakukan pada data hasil pengolahan statistik deskriptif, yang dipresentasikan pada tabel-tabel distribusi frekuensi, baik tabel tunggal maupun tabel silang. Tabel tunggal adalah tabel yang berisi data hasil pengukuran satu variabel, sedangkan tabel silang adalah tabel yang berisi data hasil pengukuran dua variabel atau lebih.

Selanjutnya, data yang dipresentasikan dalam tabel-tabel distribusi frekuensi dan dideskripsikan secara naratif, yakni memaparkan secara sistematis bagaimana hasil pengukuran variabel-variabel yang diteliti.

Kemudian dilakukan analisis, yaitu mengupas atau mengkritisi data dengan menggunakan konsep-konsep atau asumsi teoritis. Dengan demikian menganalisis data berarti membandingkan secara kritis data hasil temuan dengan asumsi-asumsi teoritis. Selanjutnya memberikan interpretasi atas data yang dianalisis tersebut, sehingga peneliti memperoleh kesimpulan secara mendalam. Analisis deskriptif dilakukan terhadap setiap item, satu demi satu secara sistematis.

Inti dari penelitian deskriptif ini berupaya memberikan gambaran sistematis tentang kenyataan dan gambaran kualitas layanan (*service affect*) oleh pemustaka layanan referensi di perpustakaan Universitas Brawijaya. Dalam analisis ini digunakan statistika untuk membaca data yang telah diolah, oleh karena itu analisis data ini merupakan analisis statistika. Selain itu, jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif maka hasil analisis data ini nantinya hanya bersifat memaparkan fakta mengenai objek penelitian, tanpa memberi penilaian. Dengan demikian, jenis analisis ini adalah analisis statistika deskriptif (Wasito, 1992:89).



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan

1. Sejarah Perpustakaan Universitas Brawijaya

Perpustakaan Universitas Brawijaya merupakan salah satu contoh perpustakaan perguruan tinggi yang bertujuan mendukung Universitas Brawijaya untuk mewujudkan Tri Dharma Perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat (Sulistyo-Basuki, 2010:2.17). Perpustakaan Universitas Brawijaya didirikan pada tanggal 5 januari 1963 dengan Keputusan Menteri PTIT Nomor 1 tahun 1963 yang selanjutnya dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 196 tanggal 23 September 1963. Perpustakaan Universitas Brawijaya mengalami beberapa kali perpindahan tempat. Pertama didirikan Perpustakaan Universitas Brawijaya beralamat di Jalan Guntur No. 1, kemudian tahun 1965 Perpustakaan Universitas Brawijaya pindah ke kampus.

Universitas Brawijaya Dinoyo, Kota Malang. Awal berdiri luas gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya yang beralamat di kampus Universitas Brawijaya seluas 400 m² kemudian perpustakaan membangun kembali gedung seluas 3000 m². Tanggal 2 Februari 1987 gedung perpustakaan diresmikan oleh Prof. Dr. Dodi Tisna Amijaya selaku Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi. Gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya

terus mengalami perluasan, hal ini dibuktikan tahun 1987 gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya diperluas menjadi 4200 m² dan tahun 2009 gedung perpustakaan dipeluas hingga mencapai 8.520 m².

Perpustakaan Universitas Brawijaya terus berupaya meningkatkan mutu layanan guna memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Hal ini dibuktikan dengan penerapan sistem automasi dalam kegiatan perpustakaan dan pemanfaatan web. Selain itu, perpustakaan juga memfasilitasi pemustaka dengan menyediakan jaringan internet secara gratis, penyediaan komputer pada layanan multimedia, penyediaan layanan Sampoerna *Corner*, penyediaan koleksi tercetak yang terus diperbarui, dilanggannya *database e-journal* dan *e-book* demi memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, serta bergabungnya Perpustakaan Universitas Brawijaya ke dalam FKP2TN (Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri) yang tujuan utamanya *resource sharing*

2. Lokasi Perpustakaan Universitas Brawijaya

Salah satu faktor penting dalam pendirian perpustakaan ialah pemilihan lokasi. Lokasi yang strategis membuat perpustakaan mudah ditemukan dan dikunjungi pemustaka. Perpustakaan Universitas Brawijaya berlokasi di Jalan Veteran Kota Malang tepatnya di tengah Universitas Brawijaya dekat Rektorat.

3. Visi Dan Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya

a. Visi Perpustakaan Universitas Brawijaya

Menjadi manager pengetahuan yang terkemuka (*an excellence knowledge manager*) dengan layanan dan pengolahan berbasis teknologi informasi untuk menyediakan kepuasan pengguna dan meningkatkan penyerapan dan pemanfaatan bersama pengetahuan (*knowledge transfer and sharing*) antar civitas akademika

b. Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya

1. Peningkatan pembangkitan (*generating*), pengumpulan (*collecting*), pengemasan (*packaging*), penyebaran (*distribution*), dan pelestarian (*preservation*) kekayaan ilmiah Universitas Brawijaya.
2. Menyediakan suatu bentuk informasi yang berkualitas bagi analisis dan pengambilan keputusan (*decision support system*) yang bermanfaat bagi pengembangan kegiatan akademik Universitas Brawijaya di masa sekarang dan mendatang.
3. Meningkatkan cara dan proses diseminasi koleksi yang telah dimiliki lebih efisien dan efektif.
4. Meningkatkan keragaman cara dan kecepatan akses sumber-sumber kekayaan ilmiah bagi pengguna.
5. Meningkatkan mutu layanan dan kelayakan fasilitas kepada pengguna sebagai salah satu sarana penyokong proses kegiatan belajar dan mengajar.

6. Menunjang sistem jaringan informasi pada perguruan tinggi di tingkat regional, nasional, dan internasional.

4. Tujuan Perpustakaan Universitas Brawijaya

Tujuan didirikannya Perpustakaan Universitas Brawijaya, yaitu

- a. Mengembangkan suatu bentuk sistem *knowledge management* dan *knowledge sharing* antar komponen civitas akademika yang berbasis teknologi informasi, khususnya untuk kekayaan ilmiah lokal seperti tugas akhir mahasiswa (skripsi), laporan penelitian, thesis, desertasi, proceeding, pidato pengukuhan, serta *grey literature* lainnya.
- b. Mengembangkan efisiensi sistem kerja operasional perpustakaan, pemeliharaan dan pengelolaan data (*data warehousing*) berbasis teknologi informasi seperti dalam hal akuisisi koleksi, sirkulasi, sistem kontrolkeanggotaan (*patron control system*), dan kegiatan administratif lainnya.
- c. Mengembangkan efisiensi sistem temu kembali informasi baik berupa *full-text* dan metadata yang berbasiskan pada teknologi informasi.
- d. Meningkatkan sosialisasi terhadap pengguna dalam hal ini semua civitas akademika secara lebih optimal melalui pendidikan pemustaka, mengenai pemanfaatan sumber sumber pengetahuan.
- e. Meningkatkan hubungan dengan sumber-sumber informasi lokal (sudut baca pada masing-masing program studi) melalui intranet kampus.

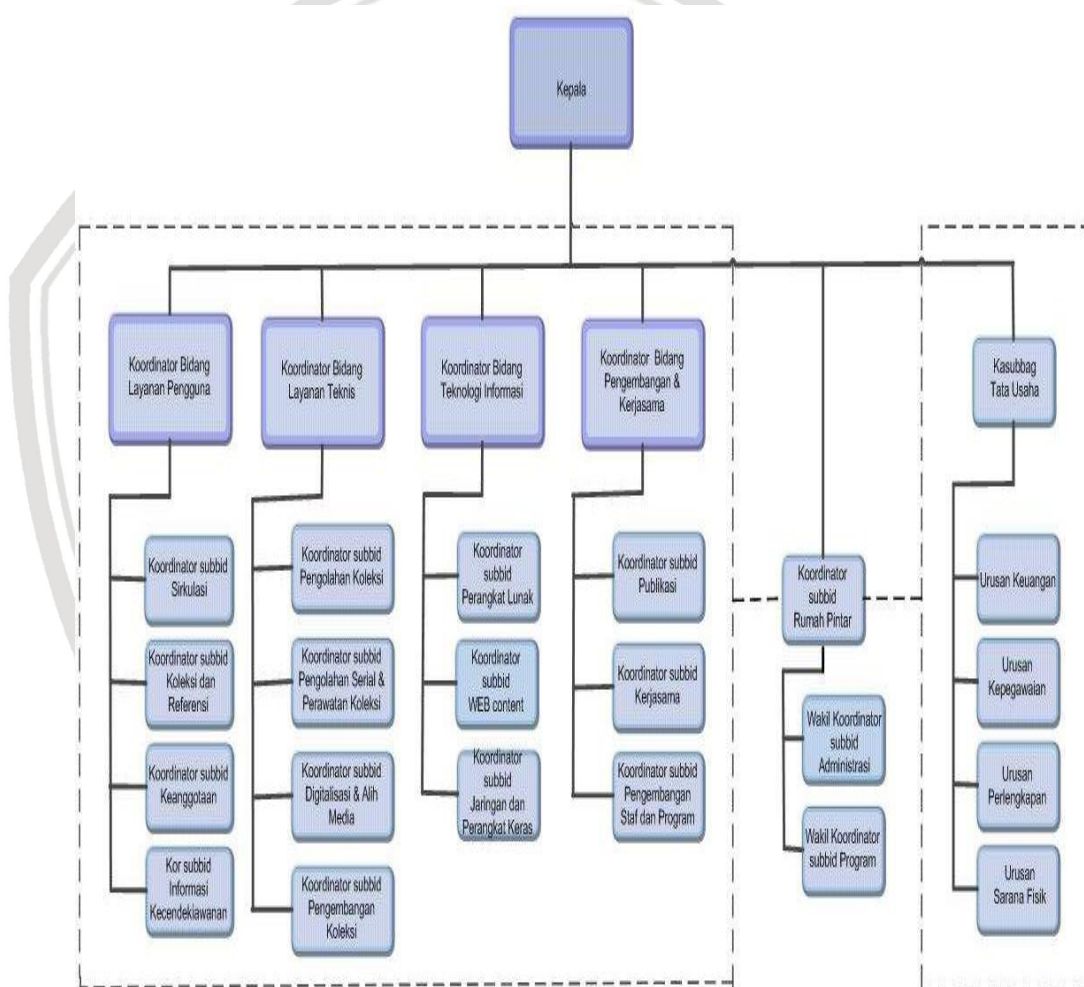
- f. Meningkatkan kualitas sistem silang layan dan pertukaran data antar perpustakaan maupun sumber-sumber informasi yang ada dalam masyarakat lainnya di tingkat regional, nasional, dan internasional dengan menggunakan jaringan teknologi informasi

5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan unit-unit kerja dalam melaksanakan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang, dan tanggung jawab suatu unit kerja (Hasibuan, 2014:148). Struktur organisasi yang ada di Perpustakaan Universitas Brawijaya seperti terlihat pada gambar 1.

Pada gambar 1 dapat diketahui bahwa kepengurusan organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya dikelola oleh kepala yang membawahi koordinator bidang layanan pengguna, koordinator bidang layanan teknis, koordinator bidang pengembangan dan kerjasama, koordinator bidang teknologi informasi, serta kasubbag umum. Koordinator bidang layanan pengguna membawahi koordinator subbid sirkulasi, koordinator subbid koleksi dan referensi, koordinator subbid keanggotaan, serta koordinator subbid informasi keceandakawanan. Koordinator bidang layanan teknis membawahi koordinator subbid pengolahan koleksi, koordinator subbid pengolahan serial dan perawatan koleksi, koordinator subbid digitalisasi dan alih media, serta koordinator subbid pengembangan koleksi. Koordinator bidang pengembangan dan kerjasama membawahi koordinator subbid

publikasi, koordinator subbid kerjasama, serta koordinator subbid pengembangan staf dan program. Koordinator bidang teknologi informasi membawahi koordinator subbid perangkat lunak, koordinator subbid *web content*, koordinator subbid jaringan dan perangkat keras. Kasubbag umum membawahi urusan keuangan, urusan kepegawaian, urusan perlengkapan, serta urusan sarana fisik.



Gambar 1 : Bagan Sturktur Organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya

6. Layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya

- a. Layanan Keanggotaan
 - Kartu Sakti (FKP2TN)
 - Kartu Super (FPPTI)
 - Layanan Surat Pengantar
 - Penyerahan Karya Ilmiah
 - Bebas Tanggungan
- b. Layanan Sirkulasi
 - Peminjaman Buku
 - Pengembalian Buku
 - Penggantian Buku Hilang
- c. Layanan Referensi dan Multimedia
 - Inter Library Loan (ILL)*
 - Koleksi *E-Journals & E-Books*
 - Koleksi Digital Karya Ilmiah Universitas Brawijaya
- d. Layanan Terbitan Berkala
- e. Layanan Informasi Kecendikiawanan
 - Laison Librarian (PPF)*
- f. Layanan Internet Gratis
- g. Layanan Fotokopi
- h. *Flash Lounge*
- i. SNI Corner
- j. Layanan Disabilitas

7. Layanan Referensi & Penelusuran Informasi

Perpustakaan Universitas Brawijaya menyediakan salah satu bentuk layanan kepada pemustaka yaitu layanan referensi. Sampai saat ini terdapat 10.172 buah koleksi referensi yang meliputi kamus, ensiklopedia, atlas, almanak, maupun glosarium yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Selain itu juga terdapat layanan penelusuran informasi ilmiah bertujuan untuk menjembatani antara pengguna perpustakaan dengan pusat sumber informasi maupun informasi itu sendiri. Layanan ini berupaya untuk mengarahkan, menunjukkan, menggali, menelusur informasi sesuai dengan permintaan pengguna dari manapun, dan menyuguhkannya secara cepat dan tepat. Melalui layanan ini, Perpustakaan juga memberikan bimbingan dan pelatihan strategi penelusuran informasi berkualitas.

8. Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Brawijaya

Setiap personel yang terlibat dalam perpustakaan Universitas Brawijaya sangat berpengaruh besar terhadap mutu produk. Di dalam organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya, setiap personel memiliki kompetensi berdasarkan pelatihan, keterampilan dan pengalaman yang sesuai dengan pekerjaannya. Kepala Perpustakaan Universitas Brawijaya akan selalu memastikan bahwa kompetensi dan pengalaman yang dibutuhkan sesuai dengan standart kinerja organisasi yang efektif. Untuk memenuhi tuntutan terhadap tanggung jawab terhadap masing-masing bidang pekerjaan, maka Perpustakaan Universitas Brawijaya:

1. Menempatkan personel yang sesuai dengan kompetensinya pada bidang yang relevan sehingga mutu produk terjamin.
2. Mengadakan pelatihan bagi anggota dan pendamping bagi pemula untuk mencapai kompetensi yang diperlukan.
3. Mengevaluasi eektivitas proses, kinerja dan tindakan yang dilakukan.
4. Memastikan keterlibatan dan kepedulian tiap personel dengan kontribusinya dalam usaha pencapaiin sasaran mutu.
5. Pemeliharaan rekaman sesuai dengan pelatihan, keterampilan dan pengalaman kerja.

Perpustakaan Universitas Brawijaya memiliki SDM dengan komposisi pustakawan sebanyak 18 orang, dan tenaga non Pustakawan sebanyak 49 orang yaitu, Kapus (dosen) sebanyak 19 orang, fungsional Umum PNS sebanyak 22 orang, fungsional Umum non PNS sebanyak 1 orang, Arsiparis sebanyak 4 orang dan tenaga kontrak sebanyak 5 orang.

Dengan melihat dari data Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Brawijaya di atas, maka angka pegawai perpustakaan non pustakawan lebih banyak dari pada pegawai pustakawan yang hanya memiliki 18 pustakawan.

B. Deskripsi data hasil penelitian

Dalam bab ini peneliti menyajikan data yang telah diperoleh selama penelitian berkaitan dengan analisis kemampuan dan sikap petugas dalam melayani pemustaka (*service affect*) di layanan referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan dan sikap petugas dalam melayani pemustaka (*service affect*) di

layanan referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya. Peneliti menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya.

1. Data karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka di Perpustakaan Universitas Brawijaya yang memanfaatkan layanan referensi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan anggota aktif Perpustakaan Universitas Brawijaya dan mahasiswa Universitas Brawijaya, sehingga dapat diambil gambaran mengenai karakteristik responden yang diteliti. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi umur, jenis kelamin, dan tahun angkatan.

a. Umur Responden

Data distribusi umur responden dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 13. Distribusi Responden Berdasarkan Umur Responden

Umur responden (Tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
18	11	11%
19	34	34%
20	32	32%
21	13	13%
22	10	10%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa umur responden tertinggi, yaitu umur 19 tahun sebanyak 34 orang atau (34%), sedangkan umur responden terendah yaitu umur 18 tahun sebanyak 11 orang (11%).

b. Jenis Kelamin

Data distribusi jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 14. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki – Laki	52	52%
Perempuan	48	48%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan data di atas dapat diketahui tabel distribusi jenis kelamin menjelaskan bahwa banyaknya responden adalah laki-laki, yaitu 52 orang (52%), sedangkan 48 orang responden (48%) adalah perempuan.

c. Angkatan

Data distribusi angkatan responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 15. Distribusi Responden Berdasarkan Angkatan

Program Studi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
2014	17	17%
2015	22	22%
2016	35	35%
2017	16	16%
2018	10	10%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer Yang Diolah, 2018

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden tertinggi dari angkatan 2016, yaitu sebanyak 35 orang atau 35%, sedang responden terendah yaitu 10 orang atau 10% dari angkatan 2018.

2. Penyajian Data

Analisis dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai penilaian responden atas item-item pernyataan yang diajukan, sehingga akhirnya akan diketahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap layanan referensi yang diberikan selama ini di Perpustakaan Universitas Brawijaya yang diukur menggunakan Aspek *Service Effect* yang terdiri empat dimensi yaitu Dimensi Empati (*Empathy*), Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), Dimensi Jaminan (*Assurance*) dan Dimensi Keandalan (*Reability*). Kemudian untuk mengetahui lebih lanjut tentang tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan pada tiap-tiap item aspek penelitian dapat dilihat pada rangkuman tabel-tabel di bawah ini:

a) Penyajian Data Aspek *Service Affect*

Analisis yang digunakan dikhususkan pada ranah *Service Affect* yang merupakan salah satu aspek kualitas layanan dalam LibQual+TM. Dari setiap kategori peneliti menentukan nilai berdasarkan skala *Likert*. Adapun hasilnya dapat dilihat sebagai berikut:

1. Penilaian dari rata-rata per item kenyataan diperoleh dari menjumlahkan skor semua responden untuk setiap item, kemudian dibagi dengan jumlah responden.
2. Penilaian dari rata-rata per aspek *Service Affect* diperoleh dari jumlah rata-rata per item dibagi jumlah pertanyaan per dimensi.
3. Pengurutan Prioritas Dimensi dari *Service Affect*

Tabel 18. Hasil Penilaian Data Menggunakan Aspek *Service Affect*

No	Aspek <i>Service Affect</i>	Rata-rata Per Item	Rata-rata per Dimensi	Prioritas Dimensi
1	Sikap Empati (<i>emphaty</i>)	3,62	3,80	1
2		3,62		
3		4,09		
4		3,88		
5	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3,62	3,63	4
6		3,54		
7		3,78		
8		3,59		
9	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3,54	3,77	2
10		3,83		
11		3,94		
12		3,76		
13	Kehandalan (<i>Reability</i>)	3,42	3,65	3
14		3,82		
15		3,72		
16		3,62		

Olahan Peneliti, 2018

Berdasarkan tabel di atas, aspek sikap empati (*empathy*) terdiri atas item 1-4, daya tanggap (*responsiveness*) terdiri atas item 4-8, jaminan (*assurance*) terdiri atas item 9-12, dan kehandalan (*reliability*) terdiri atas item 13-16. Berdasarkan rata-rata perdimensi, urutan persepsi responden terhadap kenyataan layanan yang diterimanya dari yang tertinggi ke terendah adalah Sikap empati (3,80), jaminan (3,77), dan kehandalan (3,65), daya tanggap (3,63). Kesimpulannya, nilai tertinggi terdapat pada dimensi empati (*empathy*) dengan skor (3.80) sedangkan nilai terendah terdapat pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dalam ranah *service affect*.

b) Aspek *Service Affect* dilihat dari masing-masing dimenensi

1. Dimensi Empati (*empathy*)

Adapun penilaian tentang responden terhadap sikap empati/ kepedulian petugas perpustakaan layanan referensi sebagai berikut :

Tabel 19. Penilaian Responden Dilihat dari Dimensi *Empathy*

No	Butir Pertanyaan <i>Empathy</i>	Pilihan Jawaban					Jumlah Resp (A)	Skor Jawaban (B)	Rata-rata Jawaban B : A
		5	4	3	2	1			
1	Petugas layanan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh pada saudara saat melayani	10	50	33	6	1	100	362	3.62
2	Petugas layanan obyektif dalam melayani saudara tanpa membedakan status sosial	12	47	33	7	1	100	362	3.62
3	Petugas layanan lebih mengutamakan kepentingan saudara dari pada kepentingan sendiri	22	67	9	2	0	100	409	4.09
4	Petugas sangat memahami akan kebutuhan saudara	15	63	17	5	0	100	388	3.88
Total									15.21
Total Rata-rata									3.80

Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari keempat indikator yang dinilai, indikator no.3 yaitu petugas layanan lebih mengutamakan kepentingan pemustaka dari padakepentingan sendiri atau pribadi mendapat nilai

paling tinggi yaitu sebesar 4.09 skor, sedangkan indikator 1 yaitu petugas layanan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh pada pemustaka saat memberikan pelayanan, serta indikator 2 yang mengatakan petugas layanan obyektif dalam melayani pemustaka tanpa membedakan status sosial mendapatkan peringkat terendah yaitu sebesar 3.62 skor. Hal ini tentu menjadi catatan bagi pihak Perpustakaan Universitas Brawijaya untuk lebih meningkatkan pelayanannya

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Adapun penilaian responden terhadap daya tanggap petugas layanan referensi adalah sebagai berikut:

Tabel 20 Penilaian Responden Dilihat dari Dimensi *Responsiveness*

No	Butir Pertanyaan <i>Responsiveness</i>	Pilihan Jawaban					Jumlah Resp (A)	Skor Jawaban (B)	Rata-rata Jawaban B : A
		5	4	3	2	1			
1	Petugas layanan bertugas tepat waktu	18	34	43	2	3	100	362	3.62
2	Petugas layanan cepat, tanggap terhadap kesulitan saudara	7	47	41	3	2	100	354	3.54
3	Petugas layanan suka membantu saudara yang kesulitan mencari informasi	13	58	23	6	0	100	378	3.78



4	Ketersediaan petugas layanan selalu siap siaga merespon permintaan dari saudara	10	44	41	5	0	100	359	3.59
Total									14,53
Total Rata-rata									3.63

Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa indikator no.3 yaitu Petugas layanan suk amembantu pemustaka yang kesulitan mencari informasi mendapatkan rata-rata skor penilaian tertinggi sebesar (3,78). Sedangkan indikator no. 2 mendapatkan rata- rata skor penilaian paling rendah sebesar (3.54), artinya petugas layanan kurang cepat dan tanggap terhadap kesulitan pemustaka.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Adapun penilaian tentang responden terhadap Jaminan petugas layanan referensi adalah sebagai berikut :

Tabel 21. Penilaian Responden Dilihat dari Dimensi *Assurance*

No	Butir Pertanyaan <i>Assurance</i>	Pilihan Jawaban					Jumlah Resp (A)	Skor Jawaban (B)	Rata-rata Jawaban B : A
		5	4	3	2	1			
1	Jumlah Petugas layanan yang cukup memadai	11	39	43	7	0	100	354	3.54
2	Petugas layanan selalu memberikan rasa aman pada saudara dalam melayani	13	62	20	5	0	100	383	3.83

3	Petugas layanan ramah dan sopan dalam melayani saudara	19	61	15	5	0	100	394	3.94
4	Petugas layanan mampu menjawab pertanyaan yang saudara ajukan dengan baik	7	63	29	1	0	100	376	3.76
Total									15.07
Total Rata-rata									3.77

Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari keempat indikator yang dinilai, indikator tertinggi sebesar (3.94) adalah indikator no. 3 dimana mayoritas pemustaka menganggap petugas layanan ramah dan sopan dalam melayani pemustaka. Sedangkan indikator no. 1 mendapatkan rata-rata skor penilaian paling rendah sebesar (3.54), artinya jumlah petugas memang kurang yaitu hanya 1 orang saja.

4. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Adapun penilaian tentang responden terhadap keandalan petugas layanan referensi adalah sebagai berikut :

Tabel 22. Penilaian Responden Dilihat dari Dimensi *Reliability*

No	Butir Pertanyaan <i>Reliability</i>	Pilihan Jawaban					Jumlah Resp (A)	Skor Jawaban (B)	Rata-rata Jawaban B : A
		5	4	3	2	1			
1	Petugas layanan selalu melayani koleksi baru yang sesuai program studi saudara	5	46	38	8	3	100	342	3.42

2	Petugas layanan selalu cepat memberikan bantuan dalam mencari informasi yang diperlukan saudara	13	56	31	0	0	100	382	3.82
3	Prosedur dalam melayani sesuai peraturan yang ada dan ditaati para petugas saat melayani saudara	10	52	38	0	0	100	372	3.72
4	Petugas layanan dalam menyampaikan informasi pada saudara sangat tepat dan jelas	11	47	37	3	2	100	362	3.62
Total									14,58
Total Rata-rata									3.64

Sumber : Olahan Peneliti, 2018

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan dari keempat indikator yang dinilai, indikator no.2 petugas layanan selalu cepat dalam memberikan bantuan saat mencari informasi yang diperlukan pemustaka mendapatkan rata-rata skor penilaian tertinggi sebesar (3.82). Sedangkan indikator no.1 yaitu petugas layanan selalu melayankan koleksi baru yang sesuai program studi mendapat rata-rata skor penilaian paling rendah. Tentu hal ini harus mendapat perhatian lagi bagi pihak perpustakaan untuk terus meng-*update* koleksinya

C. PEMBAHASAN

1. Dimensi Empati (*Empathy*)

Seiring dengan perkembangannya, Perpustakaan Universitas Brawijaya telah berupaya meningkatkan layanan kepada pemustaka, khususnya fasilitas yang disediakan untuk memberi kenyamanan kepada pemustaka. Dalam hal penelusuran informasi, Layanan Referensi menjadi salah satu jenis layanan yang terus-menerus disempurnakan oleh perpustakaan. Apalagi perpustakaan sekarang telah menerapkan sistem automasi dalam semua bidang

Hasil penelitian dari analisis yang telah diperoleh, peneliti berpendapat bahwa dilihat dari hasil perhitungan data rata-rata skor dan selama penelitian di lapangan, pada aspek empati (*empathy*) petugas perpustakaan dalam memberikan layanan sudah cukup baik sesuai data yang peneliti peroleh dimana pada dimensi empati mendapatkan skor tertinggi daripada ketiga dimensi lainnya. Petugas pelayanan lebih mengutamakan kepentingan pemustaka dari pada kepentingan sendiri, hal ini terlihat dari pengamatan peneliti bahwa petugas masih mau melayani pemustaka mencarikan koleksi buku yang dibutuhkan walaupun pada saat itu sudah masuk jam waktu istirahat. Kemudian diikuti dengan kemampuan petugas layanan dalam memahami akan apa yang dibutuhkan pemustaka seperti dalam pencarian koleksi, maupun referrensi

Namun, di sisi lain kepedulian petugas dalam memberikan layanan masih harus ditingkatkan lagi terutama dalam hal pemberian perhatian

yang sungguh-sungguh kepada pemustaka hal ini bisa terjadi karena minimnya jumlah petugas layanan referensi di Perpustakaan Universitas Brawijaya yang tentu sangat tidak seimbang dengan jumlah mahasiswa yang ada. Hal ini perlu menjadi catatan bagi pihak perpustakaan untuk menambah jumlah petugas sehingga masing-masing petugas layanan bisa lebih fokus dalam memberikan layanan.

Selain itu, petugas layanan referensi harus selalu bersikap adil dan obyektif dalam memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan status sosial, entah pemustaka itu berasal dari mahasiswa S1, S2, S3, maupun dosen sekalipun sehingga terciptalah suatu layanan yang harmonis. Dalam hal pemberian layanan seharusnya pustakawan mempunyai kemampuan atau sikap dalam memberikan perhatian yang tulus dengan berupaya memahami apa yang diinginkan pemustaka. Dimana suatu lembaga pelayanan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pemustakanya, serta dapat memahami kebutuhan pemustaka secara spesifik.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dari analisis yang telah di peroleh peneliti, menurut responden daya tanggap (*responsiveness*) merupakan dimensi yang memiliki skor terendah apabila dibandingkan dengan ketiga dimensi lainnya. Petugas perpustakaan dalam memberikan layanan masih harus ditingkatkan dan sungguh-sungguh dalam melayani pemustaka, terutama dalam hal kecepatan pencarian informasi koleksi yang dibutuhkan pemustaka.

Apabila hal ini berjalan dengan baik maka akan berdampak terhadap kepuasan pemustaka, karena rasa puas itu timbul tidak hanya dari kualitas produk yang diberikan, namun juga dipengaruhi dari pengalaman yang dialami pengguna. Tentunya hal ini tidak lepas dari tingkat pendidikan petugas layanan referensi perpustakaan Universitas Brawijaya yang hanya D3 Ilmu Perpustakaan. Sebaiknya perlu diadakan peningkatan Sumber Daya Manusia yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan perpustakaan

Dalam indikator kesiapan petugas layanan pada saat dibutuhkan pemustaka masih dinilai kurang. Jumlah petugas layanan referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya hanya satu orang. Tentu pelayanan referensi di perpustakaan tidak bisa melayani semua pemustaka yang ada.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dari analisis yang telah di peroleh, peneliti berpendapat bahwa pada aspek jaminan (*assurance*) petugas perpustakaan dalam memberikan layanan sudah cukup baik terlihat pada petugas selalu memberikan rasa aman kepada pemustaka dalam melayani. Sikap sop[an dan santun ditunjukkan petugas dalam proses pelayanan kepada pemustaka. Dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti kepada pengguna akan tetapi tetap santun dalam penyampaiannya.

Selain itu petugas layanan referensi perpustakaan Universitas Brawijaya juga selalu menjawab pertanyaan dari pemustaka akan kebutuhan informasi yang dibutuhkan, dimana petugas perpustakaan sudah seharusnya mempunyai pengetahuan, rasa hormat, rasa aman, jujur, sopan

santun, maupun kemampuan dalam meyakinkan atau menumbuhkan kepercayaan pemustaka . Namun, lagi tetap terlihat kesenjangan antara jumlah petugas yang masih kurang dalam memberikan layanan kepada pemustaka yang seharusnya dilakukan penambahan petugas baik melalui intern maupun melakukan rekrutmen pegawai baru.

4. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Dari analisis yang telah di peroleh peneliti, dilihat dari hasil perhitungan data rata-rata skor dan selama penelitian di lapangan, pada aspek kehandalan (*reliability*) petugas perpustakaan dalam memberikan layanan sudah cukup baik sesuai dengan perhitungan data yang peneliti peroleh. Petugas layanan referensi menyampaikan informasi kepada pemustaka secara tepat dan jelas sehingga pemustaka bisa memahaminya dengan baik. Seperti terlihat dari pengamatan peneliti saat petugas layanan referensi memberikan bimbingan terhadap mahasiswa difabel yang memerlukan informasi koleksi referensi. Petugas membimbing dengan sabar terhadap mahasiswa tersebut hingga dia paham. Tentu hal ini penilaian yan baik terhadap sikap dan kemampuan petugas dalam memberikan layanan.

Namun, di sisi lain responden mengatakan bahwa jumlah koleksi referensi perpustakaan Universitas Brawijaya masih kurang dan perlu ditambah lagi. Apabila dilihat dari kesesuaian koleksi yang ada dengan program studi yang ada di Universitas Brawijaya. Ini tentu mengarah ke

dasar pengadaan buku untuk ke depannya agar koleksi lebih bervariasi sesuai bidang program studi yang ada di Universitas Brawijaya.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti yang berjudul Analisis Kemampuan dan Sikap Petugas Perpustakaan dalam Melayani pemustaka (*Service Affect*) di Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan rata-rata perdimensi, urutan persepsi responden terhadap kenyataan layanan yang diterimanya sudah baik. Hasil penghitungan terhadap dimensi aspek *Service Affect* dari skor tertinggi ke terendah adalah Sikap empati (3,80), jaminan (3,77), dan kehandalan (3,65), daya tanggap (3,63).
2. Aspek tertinggi dari masing-masing dimensi *Service Affect* adalah aspek empati (*empathy*) dengan bobot sebesar (3,80). Dalam aspek empati, indikator no.3 yaitu petugas layanan lebih mengutamakan kepentingan pemustaka dari pada kepentingan sendiri atau pribadi mendapat nilai paling tinggi yaitu sebesar 4.09 skor menunjukkan sikap profesionalitas pustakawan patut dipertahankan.
3. Aspek terendah terdapat pada aspek daya tanggap (*responsiveness*) dengan bobot sebesar (3,63). Dalam aspek daya tanggap, indikator no. 2 mendapatkan rata- rata skor penilaian paling rendah, artinya petugas layanan kurang cepat dan tanggap terhadap kesulitan pemustaka sehingga masih

harus ditingkatkan kinerja pustakawan dalam memberikan layanan referensi ke pemustaka karena sudah menjadi tanggung jawabnya sebagai petugas perpustakaan untuk memiliki kemauan atau kesediaan untuk membantu dan memberikan layanan dengan tanggap dan cepat (*responsif*) kepada pemustaka.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap ke-empat aspek dalam *Service Affect*, peneliti ingin memberikan saran kepada semua pihak terutama kepada Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai wujud kontribusi peneliti. Saran yang peneliti ingin ajukan adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan Universitas Brawijaya sebaiknya lebih meningkatkan pembenahan mengenai sumber daya manusia terutama dalam hal sikap, kemampuan dan mentalitas pustakawan terutama dalam memberikan layanan referensi kepada pemustaka sehingga dalam memenuhi kebutuhan pemustaka lebih dapat dimaksimalkan. Hal ini dapat diterapkan dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan rutin di bidang ilmu perpustakaan khususnya di bidang layanan referensi sehingga pustakawan bisa memahami dan melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan tupoksinya.
2. Perlu adanya peningkatan akan kesadaran waktu bertugas dan jumlah petugas di layanan referensi Perpustakaan Universitas Brawijaya. Selain itu, diperlukan adanya pengawasan/monitoring oleh atasan terhadap petugas layanan referensi bisa dengan cara pemantauan melalui CCTV sehingga bisa terekam jelas posisi petugas dan proses pemberian pelayanannya.

3. Perpustakaan Universitas Brawijaya dalam pengadaan koleksi referensi sebaiknya lebih meningkatkan keragaman, kualitas maupun kuantitas koleksinya seperti menyediakan koleksi referensi yang lebih mutakhir dan pustakawan sebaiknya melakukan sosialisasi atau promosi perpustakaan terkait keragaman koleksi referensi tersebut sehingga pemustaka lebih antusias dan layanan referensi dapat lebih dimanfaatkan secara maksimal.
4. Perpustakaan Universitas Brawijaya sebaiknya mengadakan bukutamu atau perseni untuk pemustaka yang menggunakan layanan referensi sehingga diketahui data statistik kunjungan layanan referensi diperpustakaan setiap harinya.



DAFTAR PUSTAKA

- Achmad *et al.* 2012. *Layanan cinta : Perwujudan layanan prima perpustakaan.* Jakarta : Sagung Seto.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur penelitian : Suatu pendekatan praktik.* Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta : Kencana.
- Darmono. 2007. *Perpustakaan sekolah : Pendekatan aspek manajemen dan tata kelola.* Jakarta : Gramedia Pustaka.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata baru penelitian perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL.* Jakarta : Sagung Seto.
- Fathmi, 2013. *Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI.* Dalam jurnal media pustakawan. Vol. 20 No. 3 Hal. 48-57.
- Ghozali, Imam. 2004. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS.* Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hermawan, Rachman & Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu pendekatan terhadap profesi dan kode etik pustakawan indonesia.* Jakarta : Sagung Seto.
- Hidayati, E.N. 2009. Pengaruh komunikasi pelayanan petugas dan citra lembaga terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. *Skripsi, Universitas Brawijaya, tidak diterbitkan.*
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: pendekatan kualitatif dan kuantitatif.* Jakarta: Erlangga.
- Irawan, Hadi. 2003. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Jankowska, et.al. 2006. *Improving library service quality to graduate student : Libqual survey result in a practical setting. Libraries and The Academy* , 6 (1) p.59-77
- Juntumaa, J. 2011, The future of reference service in public libraries, *Refer*, vol. 27, no. 2, p. 7-9.
- Lasa. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia.* Yogyakarta: Pustaka Book Publisher

- Listiani, Wanda. 2007. *Mengukur Kualitas Layanan referensi*. Dalam Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Vol. II No. I (Januari-Juni 2007) hal. 79 – 97.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis. 1990. *Metode Penelitian: suatu pendekatan proposal*. Jakarta: Bumi Aksara
- Martell, Charles. 2008. The absent user: Physical use of academic library collections and services continues to decline 1995–2006. *The Journal of Academic Librarianship*, 34(5) : 400-40.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan bahan pustaka*. Cet.7. Jakarta : Universitas Terbuka
- Muchsam, Yold. dkk. 2011. *Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan: studi kasus PT. XZY*. Pada Journal.uui.ac.id. diakses pada tanggal 02 Mei 2014.
- Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Nugroho, W Sudrajat Ari. 2012. —evaluasi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*Affect of service*) pada bagian layanan pemustaka dengan metode Libqual+TM : Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Tahun 2012l. Skripsi Sarjana Fakultas Sastra Universitas Diponegoro. Semarang.
- Pendit, Putu Iaxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu Pengantar Diskusi Epistemology dan Metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Prasetyo, Bambang. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ringgar, Maharani. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Terhadap Kepuasan Pemustaka*. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang
- Riduwan. 2007. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bopp, Richard E. and Smith, Linda C (Eds.). 2001. *Reference and information services*. Englewood. Colorado: Libraries Unlimited.

- Prasetyo, Bambang. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Pujiati, Maulina. 2008. —Pengaruh Ketersediaan Koleksi Referensi Terhadap Kepuasan Pemakai di SMK Negeri 3 Semarang. Skripsi Sarjana Fakultas Sastra Universitas Diponegoro. Semarang
- Saleh, Abdul Rahman; B. Mustafa. 2010. *Bahan rujukan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Saleh, Abdul Rahman. ; Komalasari, Rita. 2011. *Manajemen perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Siahaan, Fajar Alam. 2010. —Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode Libqual : Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Skripsi Sarjana Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Singarimbun, Masri, Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono Bopp, Richard E. and Smith, Linda C (Eds.). 2001. *Reference and information services*. Englewood. Colorado: Libraries Unlimited.
- Sudarsono, Blasius. 2011. *Kepustakawanan*. Makalah Diskusi Ilmiah Pustakawan dan Kepustakawanan. Yogyakarta: Forum Pustakawan UGM dan Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI).
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cet.15. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sutarno NS. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan*. Jakarta : Panta Rei
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sulistyo-Basuki. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sulistyo-basuki. 2004. *Pengantar Dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains.

- Sulistyo-basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Sumardji,P. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta : Kanisius
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management* (ed. Revisi). Yogyakarta: And
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Usman, Husaini. 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Wasito, Hermawan. 1992. *Pengantar Metodologi Penelitian: buku panduan mahasiswa*. Jakarta: Gramedia
- Widyawan, Rosa. 2012. *Pelayanan Referensi Berawal dari Senyuman*. Bandung: Bahtera Ilmu
- Yamit, Z. 2002. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.
- Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zeithaml. Et. al. 1990. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Kuesioner

DAFTAR KUESIONER
ANALISIS KEMAMPUAN DAN SIKAP PUSTAKAWAN DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KE PEMUSTAKA (*SERVICE AFFECT*)
DI LAYANAN REFERENSI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Inisial Nama		Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> Laki-laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Angkatan		Semester :
Jurusan/ Prodi		Usia :
Fakultas		

Mohon kesediaan Saudara untuk mengisi angket ini sesuai dengan yang Saudara rasakan ketika melakukan kegiatan layanan referensi di perpustakaan Universitas Brawijaya. Informasi yang Saudara berikan merupakan bantuan yang sangat berarti untuk mendukung kesuksesan penelitian ini. Atas bantuan dan perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk Pengisian

- a. Mohon untuk mengisi kuesioner dengan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan yang Saudara rasakan terkait kemampuan dan sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan terhadap Anda di layanan referensi perpustakaan Universitas Brawijaya.
- b. Mohon untuk memberikan jawaban/tanggapan dengan memberi centang (✓) pada kolom jawaban/tanggapan
 Keterangan Jawaban :
 SS = Sangat Setuju
 S = Setuju
 KS = Kurang Setuju
 TS = Tidak Setuju
 STS = Sangat Tidak Setuju
- c. Diharapkan tidak menjawab lebih dari satu jawaban dalam tiap sub item.
- d. Khusus kolom keterangan tuliskan saran Anda terkait kolom pernyataan

ASPEK <i>SERVICE AFFECT</i>	NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
			KENYATAAN YANG DIDAPATKAN SELAMA MENGGUNAKAN LAYANAN REFERENSI				
			SS	S	KS	TS	STS
Sikap Empati (<i>empathy</i>)	1	Petugas layanan referensi memberikan perhatian yang sungguh-sungguh pada Anda saat melayani					
	2	Petugas layanan referensi obyektif dalam melayani Anda					
	3	Petugas layanan referensi lebih mengutamakan kepentingan Anda daripada kepentingan sendiri					
	4	Petugas layanan referensi sangat memahami akan kebutuhan informasi Anda					
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	5	Petugas layanan referensi bertugas tepat waktu					
	6	Petugas layanan referensi cepat & tanggap terhadap kesulitan Anda					
	7	Petugas layanan referensi tampak ramah dalam membantu Anda yang kesulitan mencari informasi					
	8	Ketersediaan Petugas layanan referensi selalu siap siaga merespon permintaan Anda					
Jaminan (<i>Assurance</i>)	9	Jumlah Petugas layanan referensi yang cukup memadai					

	10	Petugas layanan referensi selalu memberikan rasa aman pada Anda dalam melayani					
	11	Petugas layanan referensi ramah dan sopan dalam melayani Anda					
	12	Petugas layanan referensi mampu menjawab pertanyaan yang Anda ajukan dengan baik					
Kehandalan (Reliability)	13	Petugas layanan referensi selalu memberikan koleksi baru yang sesuai program studi Anda / yang Anda butuhkan					
	14	Petugas layanan referensi selalu cepat memberikan bantuan dalam mencari informasi yang Anda perlukan					
	15	Prosedur dalam melayani sesuai dengan peraturan yang ada dan ditaati para petugas layanan referensi saat melayani Anda					
	16	Petugas layanan referensi dalam menyampaikan informasi pada Anda sudah tepat dan jelas					

Lampiran 2. Data Uji Validitas & Reliabilitas Kuesioner Pada 30 Responden

No Resp	Nomor Butir Angket																Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	3	5	3	3	4	2	4	2	3	2	2	3	4	3	2	3	48
2	2	5	2	4	3	4	5	3	4	3	3	2	5	3	3	2	53
3	2	2	1	3	2	1	1	2	3	3	1	4	2	2	1	2	32
4	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	35
5	4	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	4	1	3	4	4	52
6	2	3	2	4	2	3	2	2	4	3	1	2	3	3	1	1	38
7	3	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	32
8	4	4	4	3	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	61
9	5	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	55
10	2	1	2	4	1	1	1	2	4	1	2	2	1	1	2	2	29
11	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	67
12	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	75
13	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	23
14	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	57
15	5	3	5	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	66
16	2	4	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	4	3	2	2	42
17	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	56
18	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	59
19	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	41
20	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	2	5	5	68
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
22	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	18
23	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	38
24	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	71
25	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	41
26	2	3	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	31
27	5	3	5	5	2	2	3	5	5	2	5	5	3	2	5	5	62

28	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	52
29	2	5	2	1	3	3	5	2	1	3	2	2	5	3	2	2	43
30	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	38



Lampiran 3. Hasil Uji Validitas
Correlations

	item_1	item_2	item_3	item_4	item_5	item_6	item_7	item_8	item_9	item_10	item_11	item_12	item_13	item_14	item_15	item_16	total_skor
item_1 Pearson Correlation	1	.286	.914**	.667**	.550**	.523**	.345	.871**	.573**	.526**	.888**	.847**	.251	.536**	.897**	.934**	.875**
Sig. (2-tailed)		.126	.000	.000	.002	.003	.062	.000	.001	.003	.000	.000	.181	.002	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_2 Pearson Correlation	.286	1	.285	.268	.463*	.422*	.918**	.285	.201	.343	.279	.235	.965**	.449*	.291	.357	.569**
Sig. (2-tailed)	.126		.127	.152	.010	.020	.000	.127	.286	.064	.136	.211	.000	.013	.119	.053	.001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_3 Pearson Correlation	.914**	.285	1	.674**	.510**	.529**	.318	.957**	.645**	.487**	.970**	.895**	.272	.518**	.959**	.929**	.898**
Sig. (2-tailed)	.000	.127		.000	.004	.003	.087	.000	.000	.006	.000	.000	.146	.003	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_4 Pearson Correlation	.667**	.268	.674**	1	.238	.282	.185	.717**	.923**	.285	.654**	.696**	.231	.290	.632**	.691**	.698**
Sig. (2-tailed)	.000	.152	.000		.206	.132	.329	.000	.000	.127	.000	.000	.219	.120	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_5 Pearson Correlation	.550**	.463*	.510**	.238	1	.890**	.477**	.464**	.163	.900**	.493**	.445*	.427*	.962**	.484**	.523**	.729**

	Sig. (2-tailed)	.002	.010	.004	.206		.000	.008	.010	.388	.000	.006	.014	.019	.000	.007	.003	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_6	Pearson Correlation	.523**	.422*	.529**	.282	.890**	1	.435*	.550**	.192	.936**	.552**	.427*	.412*	.948**	.547**	.499**	.744**
	Sig. (2-tailed)	.003	.020	.003	.132	.000		.016	.002	.310	.000	.002	.019	.024	.000	.002	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_7	Pearson Correlation	.345	.918**	.318	.185	.477**	.435*	1	.295	.162	.328	.355	.177	.926**	.436*	.368*	.344	.571**
	Sig. (2-tailed)	.062	.000	.087	.329	.008	.016		.113	.393	.077	.054	.350	.000	.016	.045	.062	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_8	Pearson Correlation	.871**	.285	.957**	.717**	.464**	.550**	.295	1	.710**	.533**	.970**	.937**	.295	.518**	.959**	.908**	.907**
	Sig. (2-tailed)	.000	.127	.000	.000	.010	.002	.113		.000	.002	.000	.000	.113	.003	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_9	Pearson Correlation	.573**	.201	.645**	.923**	.163	.192	.162	.710**	1	.210	.626**	.690**	.231	.237	.602**	.575**	.642**
	Sig. (2-tailed)	.001	.286	.000	.000	.388	.310	.393	.000		.265	.000	.000	.219	.207	.000	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_10	Pearson Correlation	.526**	.343	.487**	.285	.900**	.936**	.328	.533**	.210	1	.493**	.515**	.328	.962**	.484**	.501**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.003	.064	.006	.127	.000	.000	.077	.002	.265		.006	.004	.077	.000	.007	.005	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

item_11	Pearson Correlation	.888**	.279	.970**	.654**	.493**	.552**	.355	.970**	.626**	.493**	1	.869**	.288	.500**	.991**	.920**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.136	.000	.000	.006	.002	.054	.000	.000	.006	.000	.000	.123	.005	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_12	Pearson Correlation	.847**	.235	.895**	.696**	.445*	.427*	.177	.937**	.690**	.515**	.869**	1	.222	.478**	.856**	.893**	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.211	.000	.000	.014	.019	.350	.000	.000	.004	.000	.000	.237	.008	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_13	Pearson Correlation	.251	.965**	.272	.231	.427*	.412*	.926**	.295	.231	.328	.288	.222	1	.436*	.300	.299	.556**
	Sig. (2-tailed)	.181	.000	.146	.219	.019	.024	.000	.113	.219	.077	.123	.237	.016	.108	.108	.108	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_14	Pearson Correlation	.536**	.449*	.518**	.290	.962**	.948**	.436*	.518**	.237	.962**	.500**	.478**	.436*	1	.490**	.507**	.752**
	Sig. (2-tailed)	.002	.013	.003	.120	.000	.000	.016	.003	.207	.000	.005	.008	.016	.006	.004	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_15	Pearson Correlation	.897**	.291	.959**	.632**	.484**	.547**	.368*	.959**	.602**	.484**	.991**	.856**	.300	.490**	1	.927**	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.119	.000	.000	.007	.002	.045	.000	.000	.007	.000	.000	.108	.006	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
item_16	Pearson Correlation	.934**	.357	.929**	.691**	.523**	.499**	.344	.908**	.575**	.501**	.920**	.893**	.299	.507**	.927**	1	.892**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

Sig. (2-tailed)	.000	.053	.000	.000	.003	.005	.062	.000	.001	.005	.000	.000	.108	.004	.000		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
total_s kor Pearson Correlation	.875**	.569**	.898**	.698**	.729**	.744**	.571**	.907**	.642**	.718**	.897**	.842**	.556**	.752**	.892**	.892**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).



Lampiran 4. Hasil Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.952	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item_1	45.13	197.913	.854	.947
item_2	45.10	209.679	.511	.954
item_3	45.20	196.303	.880	.946
item_4	45.20	204.510	.652	.951
item_5	45.30	204.769	.690	.950
item_6	45.30	202.010	.702	.950
item_7	45.13	210.189	.515	.953
item_8	45.20	195.959	.890	.946
item_9	45.23	206.392	.589	.952
item_10	45.30	205.183	.677	.950
item_11	45.23	195.357	.877	.946
item_12	45.13	198.533	.815	.948
item_13	45.13	210.740	.498	.954
item_14	45.33	204.299	.716	.950
item_15	45.27	196.547	.872	.946
item_16	45.30	196.217	.873	.946

Lampiran 5. Hasil Kuesioner : Data Jawaban Responden terhadap Aspek *Service Affect*

Data Jawaban Responden dalam Aspek <i>Service Affect</i>																	
No. Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Jumlah
1	3	4	5	2	2	3	4	2	2	3	3	2	2	3	4	2	27
2	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	34
3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	35
5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	31
6	5	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	3	41
7	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	35
8	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
9	3	2	4	4	5	1	5	4	2	4	2	4	1	3	4	1	30
10	4	2	4	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	33
11	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34
12	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	5	42
15	3	3	5	4	5	4	4	3	2	4	5	4	3	4	4	4	37
16	4	2	3	4	1	3	2	3	4	4	4	4	1	5	5	3	35
17	2	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31
18	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	4	34
19	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	34
20	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	37
21	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	36
22	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
23	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	32
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	41

25	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	32
26	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	32
27	2	1	3	4	3	3	3	2	5	4	3	4	2	4	4	5	36
28	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
29	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
30	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
31	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	43
32	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	36
33	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	36
34	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	39
35	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	36
36	1	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	37
37	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	31
38	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	39
39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	37
41	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	25
42	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	40
43	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	43
44	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	36
45	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	37
46	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	34
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
49	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	42
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
52	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
53	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
54	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50

55	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36
56	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	33
57	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36
58	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	5	4	40
59	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	39
60	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
61	2	4	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37
62	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
63	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39
64	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37
65	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
66	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	38
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
68	4	5	4	4	3	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	34
69	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	36
70	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
71	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
72	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
73	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	39
74	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	31
75	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	3	3	27
76	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	34
77	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	33
78	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	35
79	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	35
80	3	2	4	4	5	1	5	5	2	4	2	4	1	3	4	1	31
81	4	2	4	2	1	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	33
82	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	34
83	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	43
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39

85	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
86	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	39
87	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	31
88	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	38
89	2	5	3	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	37
90	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
91	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	39
92	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	37
93	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	38
94	4	3	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	37
95	3	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	25
96	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	40
97	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	3	5	43
98	4	3	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	36
99	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	37
100	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	34
Jumlah																	5939
Jumlah semua jawaban per item																	
	362	362	409	388	362	354	378	359	354	383	394	376	342	382	372	362	
jumlahkan skort semua responden untuk setiap item dibagi dengan jumlah responden	3,62	3,62	4,09	3,88	3,62	3,54	3,78	3,59	3,54	3,83	3,94	3,76	3,42	3,82	3,72	3,62	
Jumlah rata-rata dimensi	3,80			3,63				3,77				3,65					

