

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
BERDASARKAN METODE LibQUAL+™**

**(Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memperoleh gelar sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**HARDIAN YOGA WICAKSONO**

**NIM. 135030707111008**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**MALANG**

**2018**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN  
BERDASARKAN METODE LibQUAL+™**

(Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memperoleh gelar sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**HARDIAN YOGA WICAKSONO**

**NIM. 135030707111008**

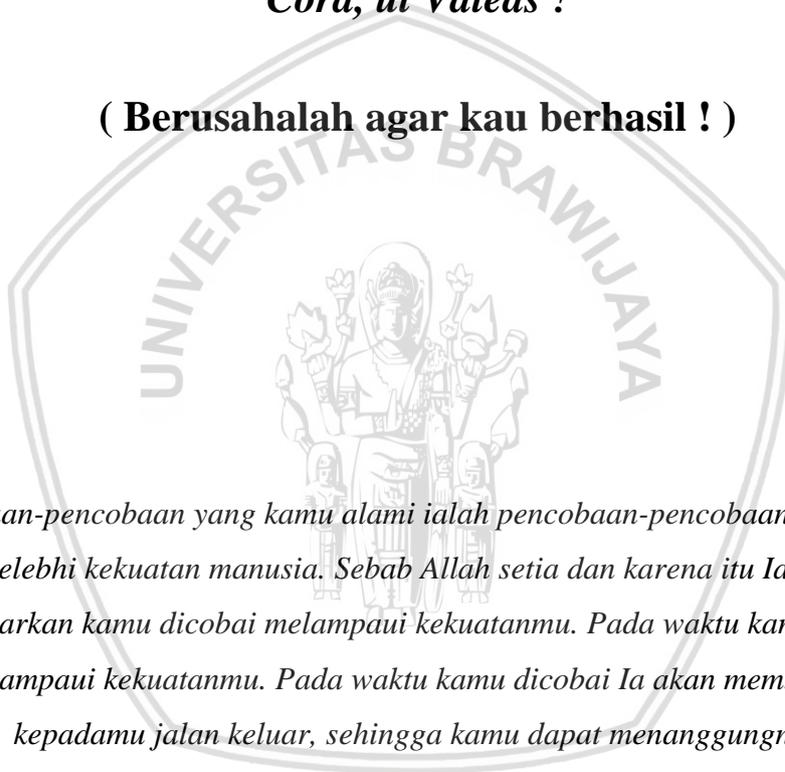


**Dosen Pembimbing:**

- 1. Dr. Fadillah Amin, MAP., Ph.D**
- 2. Drs. Syaifuddin, M.Hum**

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

**2018**

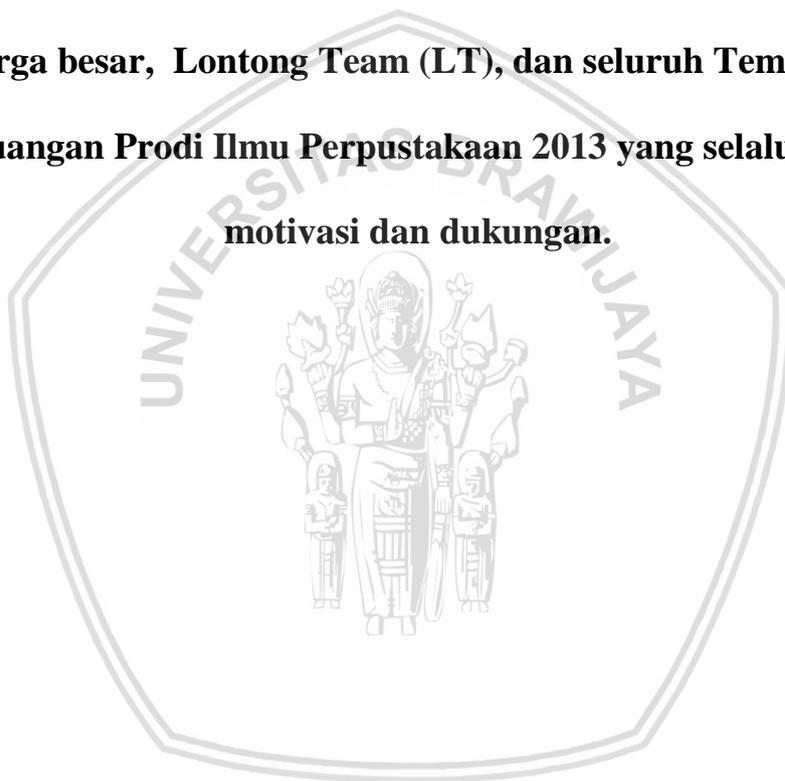
**MOTTO*****Cora, ut Valeas !*****( Berusahalah agar kau berhasil ! )**

*Pencobaan-pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan-pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan keluar, sehingga kamu dapat menanggungnya*

**(1 Korintus 10:13)**

**Didedikasikan kepada :**

**Kedua Orang tua tercinta, Papa dan Mama terimakasih buat semua doa, kasih sayang yang tak terhingga serta dukungan baik secara moril maupun material. Terimakasih juga buat Adik, Keluarga besar, Lontong Team (LT), dan seluruh Teman-teman seperjuangan Prodi Ilmu Perpustakaan 2013 yang selalu memberi motivasi dan dukungan.**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQUAL+™ (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)

Disusun Oleh : Hardian Yoga Wicaksono

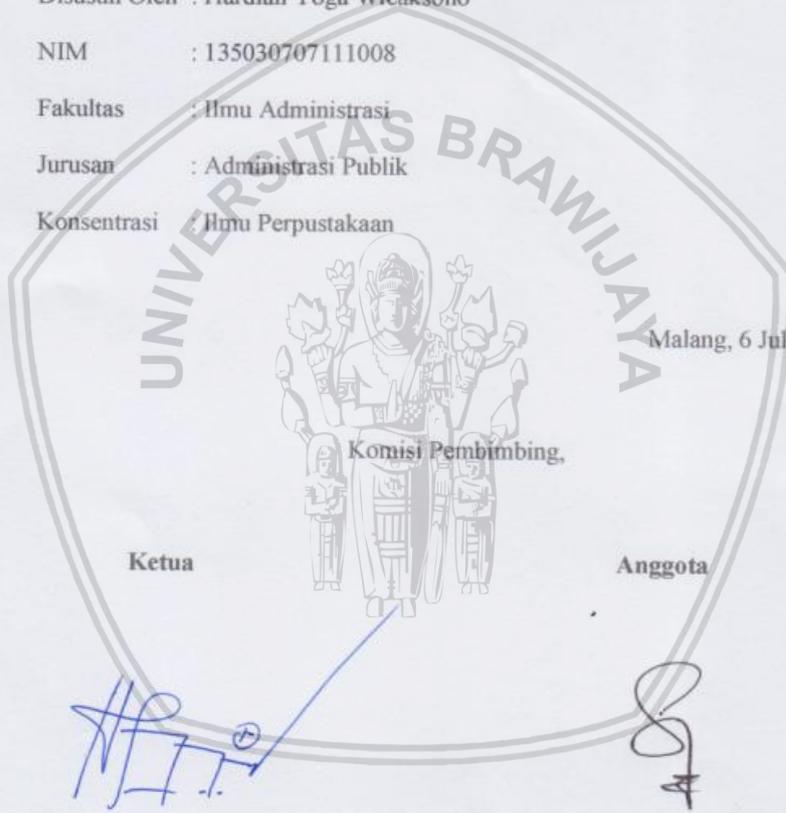
NIM : 135030707111008

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan

Malang, 6 Juli 2018



Komisi Pembimbing,

Ketua

Anggota

Dr. Fadillah Amin, MAP., Ph.D.  
NIP. 19691 205200501 1 003

Drs. Syaifuddin, M.Hum  
NIP. 19640812 198710 1 001



**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji pada Selasa, 17 Juli 2018 pukul 08.00 WIB di ruang ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Judul : Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQUAL+™ (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)  
Disusun oleh : Hardian Yoga Wicaksono  
NIM : 135030707111008  
Fakultas : Ilmu Administrasi  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

**Dan dinyatakan LULUS**

**Majelis Penguji**

Ketua

Anggota

**Dr. Fadillah Amin, MAP., Ph.D**  
NIP. 19691 205200501 1 003

**Drs. Syaifuddin, M.Hum**  
NIP. 19640812 198710 1

Anggota

Anggota

**Dr. Muhammad Shobaruddin, M.A**  
NIP. 19590219 1986011 001

**Muhammad Rosyihan Hendrawan, S.IP, M.Hum**  
NIP. 2014058712041000



**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQUAL+™ (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)** 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 didalam naskah skripsi ini dapat 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 (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 7 Juli 2018

Yang membuat pernyataan



**Hardian Yoga Wicaksono**  
**NIM. 135030707111008**



## RINGKASAN

Hardian Yoga Wicaksono. 2018. **Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQUAL+™ (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)**. Dr. Fadillah Amin, MAP., Ph.D. dan Drs. Syaifuddin, M.Hum. 179 Hal + xv

Perpustakaan dalam menerapkan fungsinya melayani kebutuhan pemustaka harus memastikan bahwa perpustakaan telah melaksanakan kegiatan layanan dengan baik maka perpustakaan haruslah memperhatikan layanan yang ditawarkan kepada pemustaka dengan menilai kualitas layanan. Penilaian kualitas layanan bertujuan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka, dan untuk mengetahui dimensi layanan perpustakaan yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan metode LibQUAL+™ oleh pemustaka Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan), *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi), dan *Library as Place* (Sarana Perpustakaan). Penelitian menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan hasil sebesar 100 responden yaitu pemustaka Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *insidental sampling*. Analisis dalam penelitian ini berdasarkan metode LibQUAL+™.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan, kualitas layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang secara umum pemustaka menilai “cukup puas” dengan pelayanan yang diterima. Hal tersebut berdasarkan atas hasil analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi pemustaka, dilihat dari dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) dengan nilai *Adquacy Gap* positif yaitu 0,15 dan nilai *Superiority Gap* negatif yaitu -1,51. Kemudian pada dimensi *Information Control* (kualitas dan akses informasi) dengan nilai *Adquacy Gap* positif yaitu 0,23 dan nilai *Superiority Gap* negatif -1,44, dan yang terakhir untuk dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) dengan nilai *Adquacy Gap* positif yaitu 0,21 dan nilai *Superiority Gap* negatif -0,97. Kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang secara keseluruhan telah memenuhi harapan minimum yang dapat diterima, namun belum memenuhi harapan ideal yang diinginkan oleh pemustaka.

Kata kunci : Layanan Perpustakaan, Layanan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi, LibQUAL+™

## SUMMARY

Hardian Yoga Wicaksono. 2018. **Analysis of Library Service Quality Based on LibQUAL + <sup>TM</sup> Method (Study In the Library of Brawijaya University Malang)** Dr. Fadillah Amin, MAP., Ph.D. dan Drs. Syaifuddin, M.Hum. 179 Page + xv

---

The library in carrying out its functions to serve the needs of the user must ensure that the library has implemented the service activities well then the library should pay attention to the services offered to the user by assessing the quality of service. Assessment of service quality aims to measure the quality of library services based on user expectations and perceptions, and to determine the dimensions of library services that have not met the expectations and perceptions of users.

The purpose of this study is to find the quality of services on a library LibQUAL+<sup>TM</sup> by user at Library of Brawijaya University Malang consisting of three dimensions the affect of service (performance in the service of officer ) , information control ( the quality of and access information ) , and libraries as place ( library facilities). The research used descriptive research type with quantitative approach. Determination of the number of samples using Slovin formula with the result of 100 respondents that is the user at Library of Brawijaya University Malang. Sampling is done by incidental sampling. The analysis in this study is based on LibQUAL + <sup>TM</sup> method.

Based on the result of the research shows, the quality of library service of Universitas Brawijaya Malang in general the user is "quite satisfied" with the service received. It is based on the result of gap analysis between expectation and perception of pemustaka, seen from Affect of Service dimension with positive Adquacy Gap value is 0,15 and Superiority Gap negative value is -1,51. Then on the dimensions of Information Control (quality and access information) with a positive Adquacy Gap value of 0.23 and the value of negative Superiority Gap - 1.44, and the last for the dimension of Library as Place (Library Facilities) with a positive Adquacy Gap value of 0, 21 and the negative Superiority Gap value - 0.97. The quality of library services of Universitas Brawijaya Malang as a whole has met the minimum acceptable expectation, but not yet fulfill the ideal expectation desired by the user.

Keywords: Library Services, User Services Academic Library, LibQUAL + <sup>TM</sup>

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQUAL+ (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang)”. Skripsi ini merupakan salah satu langkah atau tugas akhir yang wajib ditempuh bagi mahasiswa S-1 dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan dengan Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Andy Fefta Wijaya MDA PhD selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Muhammad Shobaruddin, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Muhammad Rosyihan Hendrawan, S.IP, M.Hum selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

5. Bapak Dr. Fadillah Amin, MAP., Ph.D. selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih atas bimbingan, diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
6. Bapak Drs. Syaifuddin, M.Hum selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih atas bimbingan, diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
7. Bapak Dr. Johan Andoyo Effendi Noor, M.Sc.,Ph.D, selaku Kepala Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang.
8. Seluruh staf Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang yang telah memberi izin dan bantuan selama penulis karya ilmiah ini.
9. Seluruh dosen Program Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan ilmu yang berguna selama ini.
10. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberi semangat dan motivasi.

Akhir kata, tiada kata yang sempurna dalam hidup ini, begitu pula dengan karya ilmiah ini. Harapannya, sedikit yang ingin peneliti berikan, bisa memberikan sumbangsih terhadap keilmuan perpustakaan.

Malang, 6 Juli 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

MOTTO .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
RINGKASAN .....	vi
SUMMARY .....	vii
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian .....	11
E. Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	14
B. Pelayanan Publik .....	17
C. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	19
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	19
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	20
3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	21
D. Sistem Layanan Perpustakaan .....	23



E. Layanan Perpustakaan .....	25
1. Pengertian Layanan Perpustakaan .....	25
2. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan .....	26
F. Kualitas Pelayanan .....	28
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	28
2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan .....	29
G. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	30
H. LibQUAL+™ .....	32
1. Pengertian LibQUAL+™ .....	32
2. Tujuan LibQUAL+™ .....	34
3. Dimensi Pengukuran Metode LibQUAL+™ .....	35

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	44
B. Lokasi Penelitian .....	45
C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukurannya .....	46
1. Variabel.....	46
2. Definisi Operasional.....	47
3. Skala Pengukuran .....	50
D. Populasi dan Sampel .....	51
1. Populasi .....	51
2. Sampel.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Jenis Data .....	54
2. Metode Pengumpulan Data .....	55
F. Pengujian Instrumen .....	57
1. Uji Validitas .....	57
2. Uji Reabilitas .....	62
G. Teknik Pengolahan Data .....	67
H. Teknik Analisis Data .....	68
1. Analisis Metode LibQUAL+™ .....	68



2. Analisis Deskriptif .....	71
------------------------------	----

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan .....	72
1. Sejarah Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	72
2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	74
3. Tujuan Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	75
4. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	76
5. Jenis-Jenis Layanan di Perpustakaan Universitas Brawijaya .....	77
B. Penyajian Data .....	81
1. Gambaran Umum Responden .....	82
a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
b. Responden Berdasarkan Fakultas .....	84
c. Responden Berdasarkan Tahun Angkatan .....	85
d. Responden Berdasarkan Strata Pendidikan .....	86
2. Deskripsi Variabel .....	87
a. Variabel <i>Affect of Service</i> (X <sub>1</sub> ) .....	87
b. Variabel <i>Information Control</i> (X <sub>2</sub> ) .....	95
c. Variabel <i>Library as place</i> (X <sub>3</sub> ) .....	111
C. Pembahasan .....	120

#### BAB V TINJAUAN PUSTAKA

A. Kesimpulan .....	147
B. Saran .....	149

DAFTAR PUSTAKA .....	150
----------------------	-----

LAMPIRAN .....	154
----------------	-----

CURICULUM VITAE .....	208
-----------------------	-----



## DAFTAR TABEL

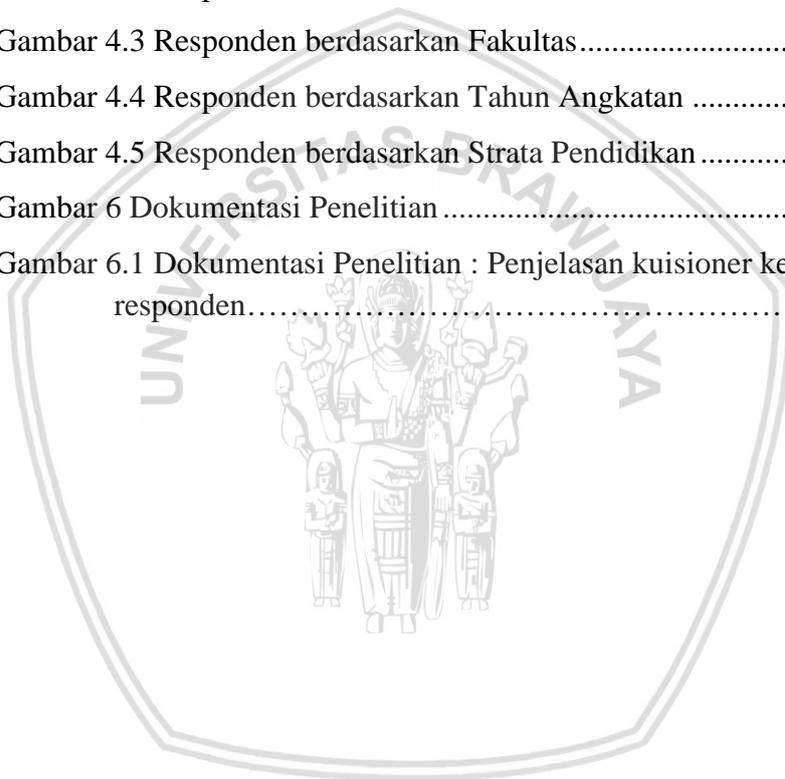
No.	halaman
1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2. Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	48
3. Tabel 3.2 Jumlah Anggota Perpustakaan Universitas Brawijaya.....	52
4. Tabel 3.3 Uji Validitas Tabel Persepsi (P).....	59
5. Tabel 3.4 Uji Validitas Tabel Harapan Minimum (HM).....	60
6. Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Tabel Harapan Ideal (HI).....	61
7. Tabel 3.6 Kriteria Indeks Reliabilitas.....	63
8. Tabel 3.7 Nilai <i>Crobanch Alpha</i> Uji Reabilitas Persepsi (P).....	64
9. Tabel 3.8 Nilai <i>Crobanch Alpha</i> Uji Reabilitas Harapan Minimum (HM).....	65
10. Tabel 3.8 Nilai <i>Crobanch Alpha</i> Uji Reabilitas Harapan Ideal (HI).....	66
11. Tabel 4.1 Skor Item Petugas Memahami kebutuhan pemustaka.....	87
12. Tabel 4.2 Skor Item Petugas memberikan perhatian.....	88
13. Tabel 4.3 Skor Item Petugas membimbing pemustaka.....	89
14. Tabel 4.4 Skor Item Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan.....	90
15. Tabel 4.5 Skor Item Kecakapan petugas pada bidang saat melayani.....	91
16. Tabel 4.6 Skor Item Jaminan rasa aman kepada pemustaka.....	91
17. Tabel 4.7 Skor Item Kejelasan pustakawan memberikan informasi.....	92
18. Tabel 4.8 Skor Item Ketentuan jam pelayanan.....	93
19. Tabel 4.9 Rekapitulasi kualitas layanan berdasarkan dimensi <i>Affect of Service</i> .....	94
20. Tabel 4.10 Skor Item Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan prodi.....	96
21. Tabel 4.11 Skor Item Kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak sesuai dengan prodi.....	97
22. Tabel 4.12 Skor Item Ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru.....	98
23. Tabel 4.13 Skor Item Ketersediaan E-Journal & E-Book.....	99



24. Tabel 4.14 Skor Item petunjuk fasilitas layanan .....	100
25. Tabel 4.15 Skor Item Kejelasan akses koleksi .....	100
26. Tabel 4.16 Skor Item kemudahan penggunaan katalog digital/OPAC.....	102
27. Tabel 4.17 Skor Item kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak .....	102
28. Tabel 4.18 Skor Item akurasi data pada katalog digital/ OPAC.....	104
29. Tabel 4.19 Skor Item keteraturan susunan koleksi di rak koleksi .....	104
30. Tabel 4.20 Skor Item kecukupan jumlah komputer penelusuran .....	105
31. Tabel 4.21 Skor Item kecepatan fasilitas hotspot .....	106
32. Tabel 4.22 Skor Item kemandirian dalam pencarian informasi.....	107
33. Tabel 4.23 Skor Item kemandirian koleksi pada jajaran rak koleksi.....	108
34. Tabel 4.24 Rekapitulasi kualitas layanan berdasarkan dimensi <i>Information Control</i> .....	109
35. Tabel 4.25 Skor Item. Ketersediaan koleksi di perpustakaan.....	111
36. Tabel 4.26 Skor Item. Fasilitas dan peralatan fisik di perpustakaan .....	112
37. Tabel 4.27 Skor Item Ketenangan ruang perpustakaan .....	113
38. Tabel 4.28 Skor Item Desain ruang perpustakaan .....	114
39. Tabel 4.29 Skor Item Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar .....	115
40. Tabel 4.31 Skor Item Perpustakaan merupakan tempat yang tenang .....	116
41. Tabel 4.32 Skor Item Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih.....	118
42. Tabel 4.33 Rekapitulasi kualitas layanan berdasarkan dimensi <i>Library as Place</i> .....	119

**DAFTAR GAMBAR**

No.	Halaman
1. Gambar 3.1 Contoh Skala <i>Semantic Defferensial</i> .....	51
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Unversitas Brawijaya Malang .....	76
3. Gambar 4.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	83
4. Gambar 4.3 Responden berdasarkan Fakultas.....	84
5. Gambar 4.4 Responden berdasarkan Tahun Angkatan .....	85
6. Gambar 4.5 Responden berdasarkan Strata Pendidikan.....	86
7. Gambar 6 Dokumentasi Penelitian .....	208
8. Gambar 6.1 Dokumentasi Penelitian : Penjelasan kuisiner kepada responden.....	208



## DAFTAR LAMPIRAN

No.		halaman
1.	Surat Riset.....	154
2.	Surat Balasan Riset .....	155
3.	Kuisisioner Penelitian.....	156
4.	Hasil Uji Validitas .....	162
5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	188
6.	Tabulasi Data .....	192
7.	Dokumentasi Penelitian .....	208
8.	Curriculum Vitae.....	209



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan kegiatan memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan individu maupun masyarakat, untuk masyarakat secara umum kegiatan pelayanan dilaksanakan oleh pemerintah maupun swasta. Menurut Undang-Undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dan rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Berdasarkan penjelasan tersebut perpustakaan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu kebutuhan akan informasi.

Perpustakaan dalam Undang-undang No.43 tahun 2007 pasal 1 tentang perpustakaan disebutkan bahwa “perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”. Kemudian menurut Saleh (2011:5), Perpustakaan merupakan institusi atau lembaga tempat menyimpan informasi dalam bentuk buku dan bentuk-bentuk lain yang disimpan menurut aturan tertentu yang baku untuk digunakan oleh orang lain (bukan hanya

digunakan oleh pribadi) secara gratis untuk bermacam–macam tujuan atau kebutuhan seperti untuk pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi. Pengertian perpustakaan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan adalah sebuah tempat yang memiliki peran dalam mengelola koleksi tercetak maupun bentuk rekaman yang dikelola secara sistematis menurut aturan tertentu untuk mempermudah pemustaka dalam mencari informasi sesuai dengan kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi .

Keberadaan perpustakaan dalam suatu lembaga pendidikan merupakan suatu kewajiban dengan kata lain perpustakaan harus ada dalam setiap lembaga pendidikan. Salah satu lembaga pendidikan tersebut adalah Perguruan Tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang bersama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi, dengan cara menghimpun, mengelolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya, serta masyarakat akademis pada umumnya (Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2015:2)

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai sebuah institusi, tentunya memiliki tujuan untuk berkembang kearah yang lebih baik, terutama dalam hal memenuhi kebutuhan pemustaka yaitu civitas akademik yang dilayaninya. Seperti yang diungkapkan menurut Mohindra dan Kumar (2015:54) Filosofi dasar perpustakaan adalah untuk memenuhi beragam kebutuhan informasi pengguna yang terlibat dalam pencarian dan penelitian akademis. Inti dari penyelenggaran Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah terpenuhinya

kebutuhan pemustaka yang dilayani keunggulan dan kemajuan pengembangan di perpustakaan perguruan tinggi merupakan kewajiban bagi pustakawan dalam interaksi, apabila interaksi baik dalam pelayanan maka akan tercipta potensi baru dalam pengembangan teknologi melalui riset dan penerapannya di masa sekarang dan yang akan datang sehingga perguruan tinggi akan menciptakan akademisi yang berkualitas serta mampu bersaing di era globalisasi.

Perpustakaan dapat diartikan sebagai organisasi pelayanan. Semua aktivitas yang dilakukan oleh perpustakaan berbentuk pelayanan, maka secara otomatis jasa pelayanan perpustakaan yang diberikan harus berfokus kepada kepuasan pemustaka karena kepuasan pemustaka merupakan salah satu tujuan pelayanan suatu perpustakaan. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berkualitas. Menurut Montogomery yang dikutip oleh Rahayuningsih (2015:1) menyatakan bahwa *“Quality is the extent to which meet the requirements of people who use them”*. Arti dari pernyataan tersebut adalah suatu produk atau jasa dikatakan berkualitas bagi seseorang apabila produk atau jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kemudian menurut Fatmawati (2013:23) *“kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus menerus dan berkelanjutan. Dengan demikian benar jika perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya”*. Berdasarkan uraian tersebut, layanan perpustakaan akan dikatakan berkualitas atau bermutu apabila pemustaka merasa puas dan senang atas layanan yang diberikan perpustakaan, usaha yang

dilakukan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan harapan pemustaka.

Perpustakaan sebagai penyedia layanan jasa memenuhi kebutuhan pemustaka dengan penyediaan sumber informasi berupa koleksi yang dimiliki dan membantu pengguna dalam menelusur informasi sesuai kebutuhan pemustaka. Menurut Istiana (2014:1) “Layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan”. Penyediaan berbagai layanan memungkinkan perpustakaan berkembang sesuai kebutuhan jenis layanan yang dibutuhkan oleh pengguna. Hal senada menurut Achmad, et.al (2012:101), perpustakaan perlu memahami kebutuhan pemustakanya sehingga perpustakaan tidak ditinggal oleh pemustakanya, walaupun dunia telah masuk era internet. Dari pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan sebagai lembaga informasi dalam penyediaan jasa layanan kepada pemustaka harus memperhatikan kebutuhan pemustaka serta didukung dengan tindakan nyata membantu pengguna dalam mengakses informasi.

Perpustakaan dalam menerapkan fungsinya melayani kebutuhan pemustaka harus memastikan bahwa perpustakaan telah melaksanakan kegiatan layanan dengan baik maka perpustakaan haruslah memperhatikan layanan yang ditawarkan kepada pemustaka dengan menilai kualitas layanan. Menurut Rehman (2013:60) Perpustakaan universitas memerlukan pemahaman yang lebih besar akan kebutuhan, pengalaman, harapan, dan

persepsi pengguna jika perpustakaan tersebut ingin maju. Penilaian kualitas layanan perpustakaan membantu dalam mengidentifikasi daerah yang lemah dan kuat, dalam mengurangi kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan, dalam memperbaiki pelayanan dan perencanaan kedepan. Kemudian menurut Fatmawati (2013:29) juga menyebutkan bahwa penilaian kualitas akan mendukung perbaikan layanan dan membantu perpustakaan agar menjadi lebih efektif dalam melayani. Dapat disimpulkan bahwa kualitas perpustakaan harus diukur dalam hal yang berhubungan dengan komunikasi antara pemustaka dan pustakawan, sumber daya perpustakaan, dan berbagai jenis layanan yang diberikan. Oleh sebab itu, akan lebih baik bila penilaian kualitas perpustakaan berasal dari yang dilayani, yaitu pemustaka yang mengakses informasi perpustakaan tersebut.

Ketika memberikan pelayanan yang masih belum dilakukan dengan maksimal dapat diukur berdasarkan beberapa indikator. Secara umum, indikator yang dapat dijadikan pacuan untuk menilai layanan adalah dimensi kualitas layanan/jasa. Jika kualitas layanan perpustakaan dikelola dengan baik maka akan berdampak baik atau positif dalam mewujudkan kepuasan dan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan. Berbagai metode tersedia dalam melakukan pengukuran kualitas layanan, dalam dunia perpustakaan pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan yaitu LibQual+™, seperti yang diungkapkan oleh Budd dalam Fatmawati (2013:195) bahwa salah satu model terbaru untuk menilai kualitas layanan dan beberapa elemen adalah dengan LibQual+™. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Powell dan Connaway

(2004:56) “bahwa untuk menilai layanan yang telah diterima pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi, maka ARL (*Association Research Libraries*) / (Asosiasi Perpustakaan Riset) telah meneliti dan mengembangkan proyek yang disebut dengan LibQual+™.

LibQual+™ dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weakness*) berdasarkan perspektif pemustaka, melalui metode tersebut perpustakaan dapat mengetahui permasalahan, mengevaluasi dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan. LibQual+™ merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan di perpustakaan, pengukuran didasarkan pada tingkat persepsi dan harapan pemustaka. Seperti yang diungkapkan oleh Budd dalam Fatmawati (2013:202) mengaskan bahwa alat ukur yang ada dalam LibQual+™ adalah dimaksudkan untuk dijadikan mekanisme untuk mendengar pemustaka. Hal ini meliputi ukuran kualitas total serta dimensi dari persepsi pemustaka, yang terdiri dari: *affect of service, library as place, personal control, dan Access to Information*. Namun seiring perkembangan beberapa dimensi LibQual+™ digabung menjadi satu, dimensi tersebut tersebut adalah *Personal Control dan Access to Information* yang digabung menjadi satu yaitu *Information Control*.

Penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQUAL+™ sebelumnya juga dilakukan oleh beberapa peneliti seperti; Shafiq Ur Rehman (2013) yang berjudul *Penilaian Kualitas di Perpustakaan Perguruan Tinggi Pakistan*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kesenjangan antara persepsi pengguna dan harapan akan kualitas layanan.

Mahasiswa S1 memiliki kesenjangan kualitas layanan terbesar, layanan dianggap lebih rendah dari tingkat pengguna yang diinginkan. Dari 3 Dimensi LibQUAL+™ yang paling rendah adalah dimensi *Information Control*. Tika Ayuningtyas (2014) dengan judul penelitian Kualitas Layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Umum Kota Madiun masih terdapat kesenjangan yang negatif pada dimensi *Affect of Service* dinilai masih rendah. Kemudian pada dimensi *Information Control* menunjukkan kualitas layanan berada pada kategori sedang, yang berarti tidak semua kualitas layanan yang ada sesuai dengan keinginan pemustaka.

Dari beberapa penelitian yang dipaparkan diperoleh gambaran kualitas pelayanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQUAL+ adalah hal yang penting mengetahui persepsi pemustaka atas layanan yang diberikan dan membantu perpustakaan mengidentifikasi layanan mana yang memerlukan perbaikan. Melalui 3 dimensi LibQUAL+™ yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, *Library as Place* menghasilkan instrument untuk evaluasi kualitas layanan perpustakaan, menganalisis kekurangan, dan mengembangkan layanan yang lebih memenuhi harapan pemustaka.

Perpustakaan Universitas Brawijaya adalah salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yang mengacu pada Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berperan aktif dalam pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Visi Perpustakaan Universitas Brawijaya adalah sebagai pusat desiminasi sumber ilmu pengetahuan untuk mendukung tercapainya UB sebagai *World Class*

*Entrepreneurial University*. Untuk mewujudkan visi tersebut maka perpustakaan memiliki misi seperti: Mengembangkan dan mengimplementasikan sistem perpustakaan berdasarkan manajemen mutu (*quality management*), meningkatkan kemampuan penyediaan berbagai sumber informasi bermutu dalam media cetak dan elektronik, bersifat lokal, nasional, maupun internasional, Meningkatkan dan memaksimalkan pemanfaatan *Information and Communications Technology* (ICT) sebagai penunjang penyelenggaraan sistem perpustakaan. Menjadikan perpustakaan yang mampu memberi layanan *excellence* dan memuaskan *stakeholders*.

Pemustaka di Perpustakaan Brawijaya adalah civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan karyawan. Dalam penelitian ini, studi yang akan diteliti ditunjukkan kepada pemustaka Universitas Brawijaya yang berkontribusi dalam pemanfaatan layanan Perpustakaan Brawijaya. Dengan harapan mahasiswa mampu memberikan penilaian terhadap jasa layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, pelayanan multimedia, layanan jurnal, dan lain sebagainya.

Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan dengan menyediakan koleksi serta sarana dan prasarana yang membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Upaya tersebut dilakukan agar aset informasi yang dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan semaksimal mungkin dengan harapan memberikan kepuasan bagi pemustaka. Berdasarkan pra riset,

pengamatan serta wawancara kepada pemustaka Perpustakaan Universitas Pusat Brawijaya bahwa pelayanan yang diberikan berjalan cukup baik dan beberapa diantara layanan sudah mengalami perkembangan. Namun dari pengamatan peneliti masih terdapat kesenjangan yang belum memenuhi harapan pemustaka yaitu beberapa pemustaka mengeluhkan pelayanan yang kurang ramah, dari segi koleksi beberapa kebutuhan pemustaka dalam hal koleksi sesuai dengan prodi yang masih kurang, dan dari segi akses informasi dalam hal peralatan koneksi hotspot yang kurang cepat dan persebaran yang kurang merata

Adanya permasalahan yang terjadi pada Layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya tersebut, menarik perhatian peneliti untuk meneliti tentang kualitas layanan perpustakaan. Salah satu upaya untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Brawijaya yaitu dengan menggunakan metode LibQual+™. Metode LibQual+™ dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan karena metode ini terdapat dimensi-dimensi kualitas layanan lebih spesifik mengenai kualitas layanan perpustakaan dibandingkan dengan metode lainnya. Sehingga dengan menggunakan metode LibQual+™ dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan Universitas Brawijaya akan dapat diketahui kualitas layanan secara menyeluruh seperti mengenai kinerja pustakawan, kualitas dan akses informasi, dan sarana dan prasarana pada perpustakaan sehingga dapat menjadi acuan dalam penentuan keputusan dalam meningkatkan layanan perpustakaan.

Oleh karena itu untuk mengetahui lebih mendalam tentang kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang dari sudut pandang pemustaka yaitu civitas akademika. Hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode LibQUAL+™ (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang dilihat dari dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) ?
- b. Bagaimana tingkat kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang dilihat dari dimensi *Information Control* (kualitas dan akses informasi) ?
- c. Bagaimana tingkat kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang dilihat dari dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) ?

### C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan jawaban dalam pemecahan masalah. Tujuan penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Mengetahui tingkat kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang dilihat dari dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) ?
- b. Mengetahui tingkat kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang dilihat dari dimensi *Information Control* (kualitas dan akses informasi) ?
- c. Mengetahui tingkat kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang dilihat dari dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) ?

### D. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, baik secara akademis maupun praktis kepada pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan manfaat dalam pengembangan pengetahuan di bidang kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode LibQUAL+™. Hasil penelitian ini selanjutnya dapat digunakan sebagai tambahan referensi penelitian lebih lanjut dan juga memberikan

informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam masalah bahasan ini.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat kepada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang sebagai masukan dalam upaya menganalisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode LibQUAL+, dengan harapan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sebagai upaya memberikan kepuasan kepada pemustaka.

### E. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disesuaikan dengan mengacu pada Pedoman Penyusunan dan Ujian Skripsi. Adapun sistematika pembahasan penelitian ini sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan berbagai teori mengenai pandangan maupun pendapat yang berkaitan dengan kualitas

layanan perpustakaan dan metode LibQUAL+ . Teori-teori tersebut diambil dari beberapa literature dan jurnal ilmiah yang berfungsi sebagai landasan penulisan dalam melakukan penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam penelitian. Metode tersebut meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel teknik pengumpulan data dan metode analisi data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab empat menampilkan hasil yang diperoleh dari penelitian dan pembahasannya berdasarkan metode kuantitatif deskriptif yang digunakan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut akan diketahui Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Pusat Brawijaya Malang.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab kelima menguraikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian dan saran yang nantinya dapat dijadikan acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya dan sebagai masukan yang baik bagi instansi perpustakaan

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

##### 1. Asep Saeful Rahman (2016)

Penelitian yang dilakukan oleh Asep Saeful Rahman yaitu Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Kualitas layanan ditinjau dari tiga dimensi kualitas layanan menurut Model LibQual yakni Information Control, Affect of Services dan Library as Place.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan secara umum belum dapat memberikan kepuasan bagi penggunanya. Nilai Adequacy Gap secara umum yakni masih dibawah nilai rata-rata harapan minimum yakni -0,19. Dimensi yang paling berkontribusi mempengaruhi ketidakpuasan pengguna yakni dimensi Library as Place dengan nilai Adequacy Gap -0,40, dimensi Information Control dengan nilai Adequacy Gap -0,14, kemudian dimensi Affect of Service yang nilai Adequacy Gap negative-nya paling kecil yakni -0,02.

## 2. **Ervina Kaligis (2017)**

Penelitian yang dilakukan oleh Ervina Kaligis yaitu Analisis kualitas layanan perpustakaan pada dinas kearsipan dan perpustakaan pemerintah kota kotamobagu. Tujuan penelitian untuk mengkaji kualitas pelayanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu dari sudut pemustaka, indikator dalam dimensi LibQual +TM yang menjadi prioritas utama perlu ditingkatkan, serta solusi teknis pengembangan kualitas pelayanan.

Hasil analisis GAP pada masing-masing variabel LibQual +TM seluruhnya bernilai negatif dengan nilai rata-rata GAP (kesenjangan) sebesar -0.82. Nilai indeks kepuasan dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 71,12%. Hasil ini secara keseluruhan menunjukkan layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka secara maksimal.

## 3. **Anggriawan Kristanto (2015)**

Penelitian yang dilakukan Anggriawan Kristanto adalah Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka pada kantoer perpustakaan kota Malang. Penelitian ini memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yang terdiri dari *Affect of Service* . *Information Control*, *Library as Place* dan kepuasan pemustaka dengan studi pada Kantor Perpustakaan Umum Kota Malang. Hasil uji regresi linier berganda pada penelitian ini menunjukkan persamaan  $Y + 2,156 + 0,322 X_1 + 0,269$

X3. Sedangkan hasil uji F menunjukkan angka 32,726 dengan signifikansi kurang dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pemustaka. Hasil uji t menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikansi antara variabel *affect of service* dan *information control* sedangkan variabel *Library as place* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pemustaka di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

no	Peneliti	Judul	Teknik analisis	hasil penelitian	GAP
1.	Asep Saeful Rahman (2016)	Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran	Deskriptif Kuantitatif, metode survey	Kualitas pelayanan perpustakaan belum memenuhi harapan pemustaka dalam kategori “tidak puas”	<i>Affect of Service. Information Control, Library as Place</i>
2.	Ervina Kaligis (2017)	Analisis kualitas layanan perpustakaan pada dinas kearsipan dan perpustakaan pemerintah kota kotamobagu	Deskrip kuantitatif, metode CSI ( <i>Customer Satisfaction Index</i> )	Kualitas layanan perpustakaan belum memenuhi harapan pemustaka dengan kategori “tidak puas”	<i>Affect of Service. Information Control, Library as Place</i>

3.	Anggriawan Kristanto (2015)	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka pada kantoer perpustakaan kota Malang	Kuantitatif metode <i>explanatory</i>	Pengaruh signifikan antara variabel LibQual dengan variabel kepuasan pemustaka	<i>Affect of Service. Information Control, Library as Place dan kepuasan pemustaka</i>
----	-----------------------------	--	---------------------------------------	--	--

Sumber: Olahan data Sekunder (2017)

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu:

1) Persamaan

Penelitian ini memiliki kesamaan meneliti tentang analisis kualitas layanan berdasarkan metode LibQual+ oleh pemustaka

2) Perbedaan

- a. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Pusat Brawijaya Malang yang memiliki lokasi berbeda dengan penelitian terdahulu.
- b. Penelitian ini meneliti tentang analisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan metode LibQual+ dalam mengetahui tingkat kualitas layanan dalam hal *affect of service, information control, dan library as place*

## B. Pelayanan Publik

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pada umumnya manusia membutuhkan suatu pelayanan baik pelayanan jasa maupun barang. Pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan kepada masyarakat

publik yang dilakukan oleh lembaga-lembaga publik maupun swasta yang telah diatur atau ditetapkan dengan suatu cara. Menurut Sabbarudin (2015:11) pelayanan publik adalah produk suatu organisasi atau institusi tertentu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik jasa dan barang. Produk jasa dan barang ini harus memberikan manfaat dan kepuasan kepada masyarakat, dengan menyesuaikan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kemudian menurut Sinambela, et.al (2014:5) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Bedasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat tersebut melalui berbagai bidang pelayanan dan pengolahan informasi. Perpustakaan sebagai lembaga informasi memberikan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan tanpa melihat latar belakang sosial pemustaka. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Sutarno (2006:192) bahwa layanan perpustakaan pada umumnya bersifat sosial, atau bersifat nirlaba tidak komersial terutama untuk perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum dan perpustakaan sekolah.

## C. Perpustakaan Perguruan Tinggi

### 1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu lembaga layanan jasa dalam menyediakan dan memberikan pelayanan informasi kepada pemustaka. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dan kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan pada perguruan tinggi memiliki peran penting dalam mencapai tujuan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Seperti yang diutarakan Qalyubi (2007:10) berpendapat bahwa 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 memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayangkan sumber informasi kepada lembaga induknya dan khususnya masyarakat akademis pada umumnya.

Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut *America Library Association* (ALA) (2010:44) yaitu “*A library is associated or attached with any educational institution to support its educational programmes*”. Dapat diartikan bahwa Perpustakaan perguruan tinggi melekat pada lembaga pendidikan manapun untuk mendukung program pendidikannya. Selanjutnya menurut Kotso dalam Vijeyaluxmy (2015:107) mengungkapkan bahwa

perpustakaan akademik memiliki peran penting dalam pengajaran dan pembelajaran dari institusi akademik. Tujuannya adalah mengumpulkan, mengolah, melestarikan dan menyebarkan dokumen dan informasi untuk melayani kebutuhan pemustaka. Dari pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan institusi atau lembaga yang memiliki peran vital dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki tugas dalam mengolah, melestarikan dan diseminasi informasi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka yaitu civitas akademika.

## 2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dasar tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung dan menunjang proses belajar dan mengajar di perguruan tinggi. Berdasarkan Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015:05) menyatakan bahwa tujuan dari penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi, sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu: pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat dengan menyediakan bahan perpustakaan dan akses informasi bagi pemustaka, meningkatkan literasi informasi pemustaka dan mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi serta melestarikan bahan pustaka baik isi maupun medianya.

Kemudian menurut Saleh dan Rita (2010:1.18) tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang

terlaksananya program pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, melalui pelayanan informasi, yang meliputi : pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, penyebaran informasi, pemeliharaan/ pelestarian informasi. Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan penyelenggaraan perguruan tinggi adalah untuk mendukung kinerja dari perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi ilmiah bagi civitas akademika agar pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi berjalan dengan lancar dan berkualitas.

### **3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai lembaga jasa pelayanan tentunya memiliki fungsi dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2014: 3), Perpustakaan Perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi yaitu seperti:

#### **1) Fungsi Edukasi**

Perpustakaan sebagai sumber belajar bagi civitas akademika. Koleksi yang disediakan bertujuan untuk mendukung sistem pembelajaran yang diorganisasikan menurut program studi yang ada pada perguruan tinggi.

#### **2) Fungsi Informasi**

Perpustakaan sebagai sumber informasi yang mudah diakses oleh pemustaka. Perpustakaan harus menyediakan sumber informasi cetak maupun elektronik yang mutakhir sesuai dengan kebutuhan pemustaka perpustakaan.

### 3) Fungsi Riset

Perpustakaan menyediakan koleksi primer maupun sekunder yang paling akurat sebagai acuan dalam melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki karena tugas perguruan tinggi negeri adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

### 4) Fungsi Rekreasi

Perpustakaan menyediakan koleksi yang rekreatif yang bertujuan untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat, dan daya inovasi pemustaka.

### 5) Fungsi Publikasi

Perpustakaan ikut serta menyebarkan informasi hasil karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi, seperti karya tulis atau hasil research dari civitas akademika maupun non akademika

### 6) Fungsi Deposit

Perpustakaan sebagai pusat deposit (penyimpanan) untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan warga perguruan tinggi. Seluruh karya dan pengetahuan disimpan dan dilestarikan pada perpustakaan.

### 7) Fungsi interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pemustaka dalam melakukan dharmanya.

Berdasarkan pedoman tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi merupakan tugas yang harus dilakukan pada tiap bagian yang sesuai dengan bidang perpustakaan. fungsi tersebut menyesuaikan kebutuhan secara umum pada perpustakaan perguruan tinggi, fungsi tersebut antara fungsi edukasi, fungsi informasi, fungsi riset, fungsi rekreasi, fungsi publikasi, fungsi deposit dan fungsi interpretasi.

#### **D. Sistem Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan merupakan sebuah organisasi dalam melaksanakan tugasnya membutuhkan sistem yang sesuai dengan kegiatan agar berjalan dengan lancar. Sistem pelayanan perpustakaan terdiri dari dua macam, yaitu :

##### **a. Sistem Layanan Terbuka**

Menurut Saleh dan komalasari (2010:4.4) sistem layanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada pemustaka untuk masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkan pada rak. Pemustaka diijinkan untuk masuk ke area rak koleksi serta memilih koleksi sesuai subyek yang dibutuhkan. Umumnya Petugas hanya bertugas pada bagian sirkulasi

dengan mencatat koleksi yang dipinjam, dikembalikan, maupun diperpanjang.

b. Sistem Layanan Tertutup

Menurut Saleh dan Komalasari (2010:4.6) Sistem layanan tertutup merupakan kebalikan dari sistem layanan terbuka, yaitu pemustaka tidak diijinkan masuk maupun mengambil koleksi pada area rak koleksi. Koleksi hanya boleh diambil oleh petugas yang bersangkutan. Prosedur dalam sistem layanan tertutup, pemustaka hanya memberikan daftar koleksi yang dicari, kemudian petugas akan mencari koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini menyebabkan pemustaka tidak leluasa memilih koleksi terkait jika pemustaka tidak menemukan koleksi yang diinginkan.

Perpustakaan memiliki karakteristik masing-masing dalam sistem pelayanan yang disesuaikan dengan jenis perpustakaan maupun koleksi yang dimiliki. Sistem pelayanan terbuka secara umum cocok digunakan pada perpustakaan yang membebaskan pemustaka untuk menggunakan koleksi yang disediakan. Sedangkan sistem pelayanan tertutup biasanya lebih cocok diterapkan sesuai dengan jenis perpustakaan dan koleksi yang memiliki kriteria khusus atau tipe perpustakaan diperbolehkan baca ditempat.

## **E. Layanan Perpustakaan**

### **1. Pengertian Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan dalam memanfaatkan koleksi dengan maksimal, dalam sebuah perpustakaan perlu diselenggarakan kegiatan layanan perpustakaan dengan sebaik-baiknya karena menyangkut akan kepuasan pemustaka. Menurut Istiana (2014:1) layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan, artinya bahwa dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.

Perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, membagi layanan tersebut kedalam 2 jenis layanan yang disesuaikan dengan fungsi perpustakaan. Menurut Martoatmojo (2009:1) terdapat dua macam layanan perpustakaan yaitu layanan teknis dan layanan pembaca. Layanan teknis adalah layanan perpustakaan yang kegiatannya berhubungan dengan persiapan buku agar nantinya dapat digunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca, sedangkan layanan pembaca perpustakaan adalah untuk memberikan jasa kepada pembaca, yaitu anggota perpustakaan.

Berdasarkan beberapa definisi dan pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah penyediaan informasi kepada pemustaka dengan membantu atau mengarahkan pemustaka dengan fasilitas maupun sarana yang disediakan perpustakaan dalam memenuhi

kebutuhan pemustaka dengan bentuk pelayanan-pelayanan perpustakaan secara teknis maupun secara bimbingan atau biasa disebut layanan pengguna/pemustaka.

## 2. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan

Pada setiap perpustakaan pasti memiliki layanan dalam menunjang kebutuhan pengguna akan tetapi layanan tersebut disesuaikan dengan jenis perpustakaanya. Namun secara umum perpustakaan mengembangkan layanan didalamnya sebagai berikut seperti yang dijelaskan menurut Achmad et al. (2012:22) :

- a. Layanan sirkulasi,  
yakni layanan peminjaman dan pengembalian merupakan layanan yang harus disediakan dalam rangka mendayagunakan koleksi yang dimiliki perpustakaan.
- b. 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.
- c. 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 tersebut memiliki koleksi yang banyak dan lengkap. Layanan silang layang dilakukan dengan jalan meneruskan permintaan pemustaka ke perpustakaan atau pusat dokumentasi dan informasi lainnya.

- d. Layanan internet, adalah layanan untuk diversifikasi penyediaan informasi dan sarana penelusuran informasi.
- e. 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*).
- f. Layanan terjemahan, adalah layanan yang disediakan oleh perpustakaan dengan tujuan untuk membantu pemustaka mengatasi kendala bahasa agar bisa memahami pesan penulis dari sebuah buku atau artikel.

Berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan sejatinya merupakan suatu bentuk pemenuhan kebutuhan pengguna, pelayanan merupakan suatu hal yang terpenting sebagai penyedia jasa yaitu perpustakaan. Pelayanan pada perpustakaan secara langsung berhubungan dengan para pemustaka sehingga perpustakaan harus memberikan

pelayanan yang berkualitas sebagai tujuan untuk menciptakan pelayanan yang sempurna.

## **F. Kualitas Pelayanan**

### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan tercapainya harapan atau kebutuhan masyarakat. Menurut Hardiyansyah (2011:36) berpendapat bahwa pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun bila masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang disediakan maka dipastikan pelayanan tersebut tidak berkualitas atau tidak efisien.

Penjelasan berikutnya yaitu menurut Lewis & Booms dalam Tjiptono (2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung. Dari pengertian dan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan merupakan suatu bentuk usaha dalam memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat.

## 2. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan adalah berhubungan dengan pemustaka, yang berarti bahwa konsep kualitas akan lebih bermakna jika dikaitkan dengan tujuan perpustakaan yaitu mencapai harapan pemustaka secara menyeluruh. Menurut Sharma dalam Nejadi & Mostafa Nejadi (2008:572) mendefinisikan kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan, kedalaman atau kelengkapan dan layanan dengan cara yang terbaik /tepat guna/ cepat dari pihak perpustakaan.

Selanjutnya menurut Istiana (2014:83) kualitas layanan merupakan kesesuaian layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Kesesuaian layanan yang memenuhi harapan dan kebutuhan menggunakan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan akan terus berubah, sehingga kualitas layanan yang diharapkan mampu menyesuaikan harapan dan kebutuhan pengguna. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berkaitan dengan kepuasan pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawan, jadi kualitas layanan perpustakaan ditentukan oleh pemustaka dengan memperhatikan dan menyesuaikan kebutuhan dan harapan pemustaka.

## G. Dimensi Kualitas Pelayanan

Beberapa pendapat mengenai dimensi kualitas pelayanan, antara lain Pasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010:103) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut adalah:

- a) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal yang disepakati.
- b) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- c) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- d) *Accessibility*, meliputi kemudahan untuk menghubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- e) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para kontak personal.

- f) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan pada bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- g) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal dan interaksi pelanggan.
- h) *Security*, yaitu aman dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*) dan kerahasiaan (*confidentiality*)
- i) *Understanding/Knowing the Customer*, yaitu usaha memahami kebutuhan pelanggan.
- j) *Tangibles*, yaitu bukti fisik, peralatan yang dipergunakan, atau penampilan dari personil.

Perkembangan selanjutnya, Zeithalm et al. dalam Ariani (2009:180) menyederhanakan sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang dikenal dengan SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari:

- a) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak

buku, meja dan kursi dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.

- b) Keandalan (*reability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang *negative* dalam kualitas pelayanan.
- d) Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e) Empati (*Empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Berdasarkan perkembangannya kelima dimensi SERVQUAL tersebut lebih cocok digunakan untuk organisasi sektor jasa berbayar. Seperti yang

diungkapkan oleh Fatmawati (2013:164) model SERVQUAL dianggap tidak relevan jika diterapkan pada perpustakaan karena dalam model SERVQUAL tidak menyertakan beberapa indikator yang penting untuk pemustaka di perpustakaan.

Seiring berjalannya waktu kemudian muncul dimensi khusus yang diterapkan dalam perpustakaan yang disebut dengan LibQUAL+. Menurut Achmad, et.al (2012:98) LibQUAL+ yang dikembangkan oleh *Association Research Libraries* (ARL) yang bekerja sama dengan Perpustakaan Universitas Texas A & M pada tahun 1999. Pada awalnya terdapat empat dimensi tersebut adalah *Affect of Service*, *Library as Place*, *Personal Control*, dan *Accesses to Information*. Namun dalam perkembangannya beberapa dimensi digabung menjadi satu, dimensi-dimensi tersebut adalah *Personal Control* dan *Access to information* yang digabung menjadi satu yaitu *Information Control*, sehingga dimensi-dimensi LibQUAL+ terbagi menjadi 3 dimensi yaitu *Affect of Service*, *Library as Place*, dan *Information Control*.

## H. LibQUAL+™

### 1. Pengertian LibQUAL+™

Salah satu metode yang tepat dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan adalah metode LibQUAL+™. Menurut pendapat Rahayuningsih (2015:34) Metode LibQUAL+™ adalah pengembangan dari ServQual yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. LibQUAL+™ merupakan salah

satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Sedangkan menurut Fatmawati (2013:187) LibQUAL+™ dapat mengidentifikasi kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) yang dilihat dari perspektif pemustaka. Melalui metode LibQUAL+™, perpustakaan dapat menyelesaikan berbagai masalah, mengetahui mana yang benar atau salah, dan dapat meningkatkan layanan perpustakaan. Definisi mengenai LibQUAL+™ tersebut dapat disimpulkan bahwa metode LibQUAL+™ dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan karena dimensi yang terdapat dalam metode tersebut lebih tepat dan spesifik membahas kualitas pelayanan perpustakaan.

## 2. Tujuan LibQUAL+™

Metode LibQUAL+™ dalam penerapannya tentunya memiliki tujuan dalam pengukuran kepuasan pemustaka. Menurut Woodward dalam Fatmawati (2013:201), disebutkan mengenai tujuan dari LibQUAL+™ apabila dilakukan dengan benar dapat berguna untuk:

- a. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan.
- b. Membantu pustakawan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan.

- c. Mengumpulkan dan menginterpretasikan umpan balik pemustaka untuk menafsirkan berbagai masukan dari pemustaka secara sistematis dari waktu ke waktu.
- d. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding.
- e. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
- f. Meningkatkan kemampuan analisis perpustakaan untuk menafsirkan dan bertindak terhadap data.

Tujuan LibQual+™ yang telah dipaparkan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa LibQual+™ sebagai sarana yang membantu perpustakaan untuk mengukur persepsi pemustaka akan layanan yang diberikan dan membantu perpustakaan mengidentifikasi layanan yang memerlukan perbaikan.

### 3. Dimensi pengukuran metode LibQUAL+™

Metode LibQUAL+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Seiring perkembangan waktu, metode LibQUAL+™ mengalami perkembangan. Menurut Bahrainizadeh (2013:1655) menyebutkan bahwa semula metode LibQUAL+™ pada tahun 2001-2003 LibQUAL+™ terbagi menjadi 4 dimensi yaitu: *Affect of Service*, *Information Access*, *Personal Control*, dan *Library as Place*. Kemudian pada tahun 2004-2009 dipersempit menjadi 3 dimensi yaitu: *Affect of Service*, *Information Access* dan *Library as Place*.

Berikut penjelasan dimensi dan indikator pengukuran LibQual+™ yang akan dipaparkan secara detail sebagai berikut:

a) *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Menurut Fatmawati (2013:217) kualitas layanan perpustakaan akan menjadi baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang professional bagi pemustaka. Menurut Bahrainnizadeh (2013:1655) *affect of service* adalah seberapa baik layanan yang ditawarkan dan bagaimana karyawan berinteraksi dengan pengguna. Berikut adalah indikator-indikator yang terkandung dalam dimensi *Affect of Service* :

1. *Empathy* (Empati)

Menurut Fatmawati (2013:217) *Empathy* adalah sikap Pustakawan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pemustaka dan berupaya untuk memahami keinginan/ kebutuhan pemustaka yang meliputi juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik. Contoh dalam indikator ini seperti: pustakawan memahami dan mengerti kebutuhan yang diinginkan pemustaka dan pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam kepada setiap pemustaka.

2. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Menurut Fatmawati (2013:218) Kemauan/ kesediaan para pustakawan untuk membantu dan memberikan layanan dengan

tanggap dan cepat (responsif) kepada pemustaka, sehingga jika membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan perpustakaan. Contoh dalam indikator ini seperti: pustakawan membimbing pada saat pemustaka merasa kesulitan dalam mengakses informasi dan pustakawan cepat tanggap dalam menangani keluhan.

3. *Reliability* (Reabilitas/Keandalan)

Yaitu suatu kemampuan untuk memberikan layanan perpustakaan yang dijanjikan dengan akurat, tepat waktu, konsisten, segera, memuaskan dan terpercaya kepada pemustaka. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang berarti ketepatan waktu, layanan yang sama untuk semua pemustaka dengan tanpa kesalahan. Jadi pemenuhan janji dalam layanan perpustakaan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas pustakawan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka. Contoh dalam indikator ini seperti: pustakawan memberi informasi secara jelas dan akurat dan pustakawan melayani dengan ketentuan jam pelayanan yang telah disepakati.

4. *Assurance* (Jaminan/kepastian)

Mencakup keamanan, kesopanan dan keramahan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki pustakawan, serta pengetahuan pustakawan. Menurut Fatmawati (2013:218) kemampuan pustakawan dalam

melakukan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) di perpustakaan dalam melayani pemustaka. Tingkat pengetahuan pustakawan mengenai perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (perpusdokinfo) maupun kemampuan pustakawan jelas akan menunjukkan tingkat kepercayaan bagi pemustaka. Begitu juga adanya sikap ramah, sopan dan bersahabat yang nampak dari pustakawan adalah juga menunjukkan adanya jaminan kepada pemustaka. Contoh dalam indikator ini seperti : pustakawan memiliki kecakapan bidang saat melayani dan perpustakaan memberikan jaminan rasa aman kepada pemustaka.

- b) *Information Control* (Kualitas dan Akses informasi) Menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Menurut Bahrainizadeh (2013:1655) *information control* berarti seberapa mudah sumber daya dan informasi dapat diakses dan dengan kualitas apa yang mereka tawarkan kepada pengguna. Pada dimensi ini juga memuat konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan dalam hal ini menyangkut kemandirian dan kepercayaan diri dalam mengakses informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Berikut adalah indikator-indikator yang terkandung dalam dimensi *Information Control*, seperti:

1. *Scope* (cakupan informasi)

*Scope* yaitu mencakup ketersediaan koleksi yang memadai yang diberikan perpustakaan Menurut Sutarno (2006:113) mengungkapkan bahwa tersedianya koleksi yang lengkap di perpustakaan dapat memberikan kesempatan yang besar kepada pengguna dalam memilih dan memperoleh informasi terkini. Cakupan informasi yang dimiliki perpustakaan juga harus menyesuaikan kebutuhan dan keinginan pemustaka.

Selain kelengkapan koleksi cetak, kekayaan koleksi *e-journal* dan *e-book* maupun sumber informasi elektronik lainnya. Perpustakaan dituntut juga selalu *up to date* akan koleksi yang dimiliki, hal ini menyesuaikan dengan perkembangan ilmu dan informasi yang selalu berkembang. Contoh dalam indikator ini yaitu: ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, kecukupan jumlah koleksi tercetak, koleksi yang selalu *up to date*, ketersediaan *e-book* dan *e-journal* yang dilanggan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

## 2. *Ease of navigation* (Kemudahan mengakses informasi)

Kemudahan pemustaka untuk mencari informasi tanpa bantuan pustakawan dengan cara melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi. Darmono (2001:111) menyatakan bahwa, dengan tersedianya katalog memudahkan pemustaka mencari buku atau bahan pustaka lain yang dimiliki perpustakaan karena dengan katalog memudahkan pemustaka dalam penelusuran.

Contoh dalam indikator ini seperti: kemudahan penggunaan katalog digital/OPAC dalam menelusur informasi dan kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak.

3. *Convenience* (kenyamanan mengakses informasi)

Menurut Rahayuningsih (2015:92) Mencakup kenyamanan waktu yang dibutuhkan pemustaka dalam mendapatkan informasi dan ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan. Kenyamanan tersebut didukung dengan kejelasan petunjuk yang memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi.

Contoh dalam indikator ini seperti kejelasan petunjuk penggunaan layanan dan kejelasan akses koleksi cetak maupun koleksi non-cetak

4. *Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi)

Bahwa pemustaka mempunyai keyakinan secara mandiri dalam menggunakan sarana akses dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan keyakinan tersebut terbentuk karena adanya rasa percaya diri, menurut Lauster (2002:4) kepercayaan diri merupakan suatu sikap atau keyakinan atas kemampuan diri sendiri sehingga dalam tindakan-tindakanya tidak telalu cemas, merasa bebas untuk melakukan hal-hal sesuai dengan keinginan. Kepercayaan diri tersebut akan timbul bila perpustakaan memberikan kebebasan kepada pemustaka dalam mengakses informasi sehingga pemustaka secara mandiri mampu mengakses informasi tanpa berl. Contoh

dalam indikator ini seperti: kemandirian pencarian informasi pada katalog digital dan kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak.

5. *Timeliness* (kecepatan waktu akses)

Menurut Rahayuningsih (2015:86) Mencakup kemudahan akses untuk menemukan informasi yang relevan dan akurat. Hal ini berarti bahwa waktu yang digunakan pemustaka saat mencari informasi di perpustakaan tersebut kecenderungannya relative cepat. Sehingga pemustaka merasa lancar dalam mengakses informasi yang dibutuhkan. Contoh dalam indikator ini seperti: kesesuaian data pada katalog digital untuk mencari informasi dan ketraturan susunan koleksi.

6. *Equipment* (peralatan mengakses informasi)

Menurut Rahayuningsih (2015:95) Meliputi berbagai peralatan pemustaka dalam mendukung mengakses informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, peralatan dalam aspek ini mencakupi jumlah komputer dan ketersediaan serta kecepatan fasilitas *hotspot* untuk mengakses informasi. Contoh dalam indikator ini seperti kecukupan jumlah komputer dalam penelusuran informasi dan kecepatan hotspot dalam penelusuran informasi.

c) *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) Menurut Fatmawati (2013:220)

Perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas, pemanfaatan ruang, peralatan/perabotan semua hal tersebut bertujuan

memberikan manfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan. Berikut adalah indikator-indikator yang terkandung dalam dimensi *Library as Place*, seperti:

1. *Tangibles* (Berwujud/ada bukti fisik)

Menurut Rahayuningsih (2015:122) Fasilitas fisik dan perlengkapan harus diandalkan, antara lain diperpustakaan memiliki gedung dengan tersedia sarana penelusuran (OPAC), sarana komunikasi tempat parkir yang luas, saran ibadah, *bookstore*, peralatan komputer yang canggih, jurnal ilmiah (nasional maupun internasional), *e-journal*, *online database*. Contoh dalam indikator ini seperti: ketersediaan koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan pemustaka dan fasilitas serta peralatan di perpustakaan cukup memadai dan berfungsi dengan baik.

2. *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat)

Yaitu adanya ruangan di perpustakaan yang bisa dimanfaatkan untuk diskusi dan belajar bagi segenap civitas. Menurut Rahayuningsih (2015:122) *utilitarian space* yaitu perpustakaan memiliki ruang yang tenang dan mendukung untuk belajar belajar mandiri atau kelompok, dan juga perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi belajar. Contoh dalam indikator ini seperti: ketenangan ruang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok dan desain ruang mampu menginspirasi pemustaka untuk belajar.

3. *Symbol Terms* (berbagai makna)

Yaitu perpustakaan terbuka dengan menyediakan sarana, meliputi peralatan, fasilitas fisik, dan peralatan komunikasi, yang disediakan perpustakaan dalam membantu pemustaka mudah. Menurut Rahayuningsih (2015:119) *symbol terms* yaitu perpustakaan terbuka bagi seluruh aktivitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas pemustaka. Contoh dalam indikator ini seperti: Perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas dalam belajar.

4. *Refuge* (tempat belajar yang nyaman)

Menurut Rahayuningsih (2015:119) penyediaan ruang belajar yang merangsang kreativitas dan imajinasi, tempat yang kondusif untuk bertumbuh kembangnya pikiran. Jadi pemustaka saat berada di perpustakaan akan merasa nyaman. Contoh dalam indikator ini seperti ketenangan perpustakaan membantu pemustaka dalam meningkatkan konsentrasi dan perpustakaan dalam kondisi bersih sehingga nyaman untuk belajar.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif yang di dalamnya mencakup gambaran atau koleksi dari suatu obyek atau fenomena yang diamati. Menurut Singarimbun dalam Effendi (2012:5) “Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengukur dengan cermat fenomena social tertentu, misalnya perceraian, pengangguran, keadaan gizi, preferensi terhadap politik tertentu dan lain-lain. Peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Sedangkan menurut Bungin (2005:44) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi. Kemudian mengangkat karakter atau gambaran tentang kondisi, situasi ataupun variabel tersebut dan menganalisis secara mendalam.

Alasan peneliti menggunakan penelitian deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan secara menyeluruh di perpustakaan Universitas Brawijaya apabila dinilai dari segi kualitas pelayanan dengan menggunakan metode LibQUAL+™, sehingga hasil dari penelitian ini

akan dijelaskan gambaran atau uraian mengenai kualitas pelayanan di perpustakaan Universitas Brawijaya.

## **B. Lokasi Penelitian**

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

1. Perpustakaan Universitas Brawijaya telah terakreditasi A penilaian tersebut dilakukan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) pada tahun 2015. Secara otomatis pelayanan pada perpustakaan adalah sangat baik.
2. Belum pernah dilakukan penelitian mengenai kualitas layanan dengan menggunakan Metode LibQual+™ di Perpustakaan Universitas Brawijaya. Hal ini dibuktikan dengan wawancara yang dilakukan peneliti kepada salah satu pustakawan Perpustakaan Brawijaya dalam penilaian kualitas layanan sejauh ini upaya yang dilakukan dengan menggunakan Standar Indeks Kepuasan Mahasiswa (IKM), belum pernah penilaian/penelitian kualitas layanan dengan metode LibQual+™

3. Terdapat kesenjangan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya dalam hal pelayanan petugas, ketersediaan dan pembaharuan koleksi dan sarana dan prasarana.

### C. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukurannya

#### 1. Variabel

Pada suatu penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan benar dan jelas. Dalam aspek-aspek atau faktor-faktor yang dijelaskan atau dipaparkan harus terperinci dan operasional. Menurut Sugiyono (2014:38) menyatakan bahwa, “Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan”. Setelah variabel-variabel diidentifikasi, maka variabel-variabel tersebut perlu didefinisikan secara operasional. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel yang terdapat dalam metode LibQUAL+™, yaitu terdiri atas tiga dimensi:

- a) *Affect of Service* (Kinerja petugas dalam pelayanan) (X1), yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Kualitas layanan perpustakaan akan menjadi semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah yang profesional bagi pemustakannya, yang terdiri atas aspek *assurance* (jaminan kepastian), *empathy*

(empati,kepedulian), *esponsivness*(ketanggapan), *reliability* (keandalan),

- b) *Information Control* (kualitas dan akses informasi) (X2), yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, bimbingan pustakawan maupun tingkat kecepatan akses informasi. Terdiri atas aspek: *scope* (cakupan isi), *ease of navigation* (kemudahan akses informasi), *timelines* (kecepatan mengakses informasi), *convenience* (kenyamanan mengakses informasi), *self reliance* (kemandirian mengakses informasi, *equipment* (peralatan mengakses informasi
- c) *Library as Place* (X3), yaitu perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas, ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi pembelajaran perpustakaan. semua hal tersebut tujuannya membantu aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan. Terdiri atas aspek: *tangibles*(bukti fisik), *ulitarian space*(ruang yang bermanfaat), *symbol terms*(berbagai makna), *refuge* (tempat belajar yang nyaman).

## 2. Definisi Operasional

Menurut Mustofa (2013:40) tujuan dari pendefinisian variabel secara operasional adalah untuk memberikan gambaran bagaimana suatu variabel

akan diukur, jadi variabel harus mempunyai pengertian yang sangat spesifik dan terukur. Berikut dijelaskan definisi operasional :

**Tabel 3.1 Definisi Operasional**

Variabel	Dimensi	Indikator	Pertanyaan	No.Item
LibQual+™	Affect of Service (Kinerja Petugas dalam Pelayanan)	<i>Empathy</i> (kepedulian)	Petugas memahami kebutuhan saya	1
			Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh	2
		<i>Responsivness</i> (ketanggapan)	Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi	3
			Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan	4
		<i>Assurance</i> (Jaminan/kepastian)	Petugas memiliki kecakapan pada bidang saat melayani	5
			Perpustakaan memberikan jaminan rasa aman kepada pemustaka	6
			Petugas memberikan informasi melakukan secara jelas dan akurat	7
		<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	8
			<i>Scope</i> (kecakapan informasi)	Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan belajar pada prodi saya
				Kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak untuk memenuhi kebutuhan belajar sesuai dengan prodi saya

<i>Information Control</i> (Kualitas dan Akses Informasi)		Ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru	11
		Ketersediaan E-Journal & E-Book yang dilanggan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan belajar prodi saya	12
	<i>Convenience</i> (kenyamanan mengakses informasi)	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan	13
		Kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (e-journal dan e-book)	14
	<i>Ease of Navigation</i> (kemudahan mengakses informasi)	Kemudahan penggunaan katalog digital/OPAC untuk mencari informasi	15
		Kemudahan menemukan koleksi (buku, jurnal, terbitan berkala) pada jajaran rak	16
	<i>Timelines</i> (kecepatan mengakses informasi)	Kesesuaian akurasi data pada katalog digital/OPAC dengan data koleksi di jajaran rak	17
		keteraturan susunan koleksi di rak koleksi	18
	<i>Equipment</i> (peralatan mengakses informasi)	Kecukupan jumlah komputer penelusuran	19
		kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi	20
	<i>Self Relience</i> (kemandirian mengakses informasi)	Kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital	21
		kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	22
		<i>Tangibles</i>	Ketersediaan koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan saya

		(bukti fisik)	Fasilitas dan peralatan fisik (meja, kursi, rak, colokan, dll) di perpustakaan cukup memadai dan berfungsi dengan baik	24
	<i>Library as Place</i> (Fasilitas Perpustakaan)	<i>Utilitarian Space</i> (ruang yang bermanfaat)	Ketenangan ruang perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri atau kelompok	25
			Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar dengan lebih giat	26
		<i>Symbol Terms</i> (berbagai makna)	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar/berdiskusi	27
			Perpustakaan membantu saya menumbuhkan daya kreativitas	28
		<i>Refuge</i> (tempat belajar yang nyaman)	Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya	29
			Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar	30

Sumber: *Olahan Data Primer (2017)*

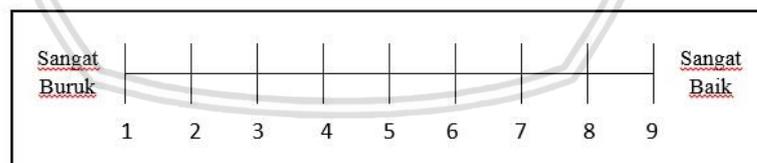
### 3. Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono, (2014:92-93) Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan skala semantic defferensial yang

merupakan salah satu teknik *self-report* untuk pengukuran sikap dimana subjek diminta memilih satu kata sifat atau frasa dari sekelompok pasangan kata sifat atau frasa yang disediakan paling mampu menggambarkan perasaan terhadap suatu objek.

Menurut Sugiono (2014:97) Skala *semantic defferensial* digunakan untuk mengukur sikap, hanya bentuknya tidak pilihan ganda maupun *checklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban “*sangat positifnya*” terletak di bagian kanan garis, sedangkan jawaban “*sangat negatif*” terletak di bagian kiri garis atau sebaliknya. Responden dapat memberi jawaban, pada contoh rentang jawaban yang positif sampai dengan negatif. Hal ini tergantung pada persepsi responden kepada yang dinilai, rentang jawaban tersebut terdiri dari nilai terendah 1 hingga nilai tertinggi 9. Hal ini tergantung pada persepsi responden kepada yang dinilai.

**Gambar 3.1 Contoh Skala Semantic Defferensial**



## D. Populasi dan Sample

### 1. Populasi

Kemudian menurut Sugiyono (20014:80) menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan Universitas Brawijaya yang masih aktif yaitu data terakhir pada tahun 2013, 2014, 2015, dan 2016. Berikut adalah tabel jumlah anggota perpustakaan Universitas Brawijaya pada tahun 2013 sampai 2016.

**Tabel 3.2 Jumlah anggota Perpustakaan Universitas Brawijaya**

Angkatan Tahun	Jumlah Mahasiswa
2013	17411
2014	13738
2015	14467
2016	14394
TOTAL	60010

Sumber: Perpustakaan Universitas Brawijaya (2017)

Dari jumlah populasi yang besar tersebut menyulitkan untuk diteliti dan mengobservasi seluruh populasi. Untuk itu diperlukan adanya sampel atau contoh. Menurut Sugiyono (2014:81) menjelaskan bahwa, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Namun sampel yang diambil harus yang bersifat representatif (mewakili). Maksudnya adalah apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya juga dapat diberlakukan kepada populasi.

## 2. *Sample*

Sampel atau sampling adalah suatu proses pemilihan beberapa obyek atau unsur dalam populasi untuk digunakan sebagai sampel yang akan diteliti sifat-sifatnya (Nurastuti, 2007:159). Sampel yang diambil pada

penelitian ini adalah pemustaka yaitu mahasiswa Universitas Brawijaya yang sedang menggunakan layanan perpustakaan. Sedangkan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, menurut Sugiyono (2014:84) *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *sampling* sistematis, kuota, insidental, *purposive*, jenuh, dan *snowball*. Untuk hal tersebut pengambilan sampel menggunakan cara *sampling insidental*.

Teknik pengambilan *sample* dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2014:85) *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Alasan peneliti menggunakan teknik *insidental sampling* karena memudahkan peneliti dalam melakukan riset dengan penentuan sampel berdasarkan pemustaka yang secara langsung atau tidak langsung menggunakan layanan jasa Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang. Sehingga harapan peneliti pemustaka tersebut dapat menilai dengan layanan yang diterima dalam segi *affect of service*, *information control* dan *library as place* yang sesuai dengan dimensi yang terkandung dalam Metode LibQUAL+™.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dari jumlah total anggota Perpustakaan Universitas Brawijaya pada tahun 2013-2016 yaitu dengan total populasi 60.010 mahasiswa, perhitungan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin:

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

n = Jumlah Sampel  
 N = Jumlah Populasi  
 e = Taraf Kesalahan (0,1/10%)

$$\begin{aligned} n &= \frac{60010}{1 + 60010 \cdot (0,1)^2} \\ &= \frac{60010}{601,1} \\ &= 99,833 \text{ (dibulatkan menjadi 100)} \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Brawijaya sebanyak 100 responden.

## E. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Jenis Data

Data adalah segala keterangan informasi mengenai segala hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian (Idrus, 2007:83). Menurut jenisnya data kuantitatif merupakan data yang didominasi oleh angka dan

mempresentasikan data ukuran kuantitatif dari obyek yang diteliti dalam satuan ukuran tertentu. Data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

a) Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam penelitian ini data primer didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada pemustaka yang mengunjungi Perpustakaan Universitas Brawijaya sejumlah 100 responden.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh peneliti secara tidak langsung seperti melalui buku referensi, jurnal, literature, dan dokumen-dokumen resmi suatu instansi perpustakaan.

## 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian karena pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian yang bersangkutan (Nazir, 2014:211). Data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis, oleh karena itu pengumpulan data harus dilakukan dengan sistematis, terarah dan sesuai dengan masalah.

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data. Beberapa metode pengumpulan data tersebut

dikombinasikan data sama lain untuk dapat melengkapi data yang diperlukan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Studi Kepustakaan

Menurut Singarimbun dari Effendi (2012:70) menjelaskan bahwa studi kepustakaan memiliki manfaat antara lain untuk menggali teori-teori, mengikut perkembangan penelitian dalam bidang yang diteliti, serta untuk menghindari duplikasi penelitian. Dalam studi kepustakaan ini peneliti mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan dan metode LibQUAL+™. Bahan pustaka yang digunakan berupa buku, jurnal, artikel, dan laporan penelitian terdahulu.

b) Observasi

Peneliti melakukan observasi secara langsung pada bagian-bagian layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya, seperti: layanan sirkulasi, layanan refrensi, layanan multimedia, dan lain sebagainya. Observasi digunakan peneliti untuk menentukan langkah-langkah dalam penelitian dan memperhatikan hal-hal yang terjadi pada tiap layanan lokasi penelitian.

c) Kuesioner

Kuesioner menurut Bungin (2005:123) metode angket stsu kuesioner merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh

responden. Secara umum sebuah kuesioner terdiri dari bagian pendahuluan berisikan petunjuk pengisian angket, bagian identitas responden, dan bagian isi angket.

Kuesioner pada penelitian ini mencakup tiga dimensi pengukuran kualitas perpustakaan dari sudut pandang pemustaka, dalam angket penelitian ini terdapat 3 kriteria, yaitu:

1. Harapan Minimum (HM), yaitu tingkat layanan yang dapat diterima
  2. Harapan Ideal (HI), yaitu tingkat layanan yang diinginkan
  3. Persepsi (P), layanan yang diterima, yaitu tingkat layanan yang diterima atau dirasakan
- d) Dokumentasi

Mengumpulkan data penunjang yang berasal dari buku, laporan, catatan, jurnal, artikel, dan sebagainya yang terkait dengan penelitian yang sedang dijalankan adalah kegiatan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis untuk menunjang data primer penelitian. Dokumentasi didalamnya juga termasuk riset kepustakaan.

## **F. Pengujian Instrumen**

### **1. Uji Validitas**

Sebuah Instrumen yang dikayakan baik apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat menangkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah instrument mampu

mengukur apa yang diinginkan oleh peneliti. “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrument, suatu instrument yang valid atau sah sah mempunyai validitas tinggi sebaliknya, instrument yang kurang valid atau sah mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah” (Arikunto, 2006:168). Kemudian menurut Sugiyono (2014:348) bahwa “instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Pengujian validitas item kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji validitas instrument dengan menggunakan rumus koefisien korelasi *Pearson Product Moment*, dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item. Adapun formula korelasi *product moment* adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi
- $n$  = Jumlah responden
- $\sum x$  = Skor butir pertanyaan
- $\sum y$  = Total Skor Variabel

Dasar *product moment* ( $r$ ) dilakukan dengan menghitung korelasi diantara setiap pertanyaan dengan skor total. Ketentuan pengujian validitas adalah item dapat dinyatakan valid apabila masing-masing item memenuhi syarat  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sebaliknya bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel dinyatakan tidak valid. Dengan jumlah responden 30 orang menghasilkan nilai  $r$  tabel 0,361 sehingga dikatakan valid jika  $r$  hitung  $>$  0,361

Berikut adalah hasil dari perhitungan validitas dari 30 item yang terdapat pada masing-masing variabel dengan jumlah responden sebanyak 30 responden. Penjabaran validitas dipaparkan 3 bagian yaitu: Persepsi (P), Harapan Minimum (HM), dan Harapan Ideal (HI). Uji validitas tersebut menggunakan bantuan program *IBM SPSS 21 for windows*.

**Tabel 3.3 Uji Validitas Tabel Persepsi (P)**

Sub Variabel	Item	Korelasi	r tabel	Keterangan
<i>Affect of Service (X1)</i>	X.1	0.775	0.361	Valid
	X.2	0.661	0.361	Valid
	X.3	0.695	0.361	Valid
	X.4	0.571	0.361	Valid
	X.5	0.616	0.361	Valid
	X.6	0.737	0.361	Valid
	X.7	0.747	0.361	Valid
	X.8	0.740	0.361	Valid
<i>Information Control (X2)</i>	X.9	0.479	0.361	Valid
	X.10	0.544	0.361	Valid
	X.11	0.450	0.361	Valid
	X.12	0.546	0.361	Valid
	X.13	0.726	0.361	Valid
	X.14	0.730	0.361	Valid
	X.15	0.774	0.361	Valid
	X.16	0.611	0.361	Valid
	X.17	0.591	0.361	Valid

	X.18	0.537	0.361	Valid
	X.19	0.479	0.361	Valid
	X.20	0.479	0.361	Valid
	X.21	0.561	0.361	Valid
	X.22	0.737	0.361	Valid
<i>Library as Place (X3)</i>	X.23	0.822	0.361	Valid
	X.24	0.830	0.361	Valid
	X.25	0.709	0.361	Valid
	X.26	0.817	0.361	Valid
	X.27	0.736	0.361	Valid
	X.28	0.704	0.361	Valid
	X.29	0.687	0.361	Valid
	X.30	0.741	0.361	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan data hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa dari 30 item yang diuji, semua mempunyai nilai yang positif dengan nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Semua item pada tabel Persepsi (P) tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

**Tabel 3.4 Uji Validitas Tabel Harapan Minimum (HM)**

Sub Variabel	Item	Korelasi	r tabel	Keterangan
<i>Affect of Service (X1)</i>	X.1	0.594	0.361	Valid
	X.2	0.682	0.361	Valid
	X.3	0.644	0.361	Valid
	X.4	0.677	0.361	Valid
	X.5	0.816	0.361	Valid
	X.6	0.829	0.361	Valid
	X.7	0.648	0.361	Valid
	X.8	0.658	0.361	Valid
<i>Information Control (X2)</i>	X.9	0.622	0.361	Valid
	X.10	0.780	0.361	Valid
	X.11	0.779	0.361	Valid
	X.12	0.706	0.361	Valid
	X.13	0.804	0.361	Valid
	X.14	0.576	0.361	Valid

	X.15	0.773	0.361	Valid
	X.16	0.720	0.361	Valid
	X.17	0.667	0.361	Valid
	X.18	0.629	0.361	Valid
	X.19	0.797	0.361	Valid
	X.20	0.591	0.361	Valid
	X.21	0.566	0.361	Valid
	X.22	0.719	0.361	Valid
<i>Library as Place (X3)</i>	X.23	0.752	0.361	Valid
	X.24	0.892	0.361	Valid
	X.25	0.740	0.361	Valid
	X.26	0.782	0.361	Valid
	X.27	0.872	0.361	Valid
	X.28	0.793	0.361	Valid
	X.29	0.848	0.361	Valid
	X.30	0.686	0.361	Valid

Sumber : Hasil Olahan Penelitian, 2017

Berdasarkan data hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa dari 30 item yang diuji, semua mempunyai nilai yang positif dengan nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Semua item pada tabel Harapan Minimum tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

**Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Tabel Harapan Ideal (HI)**

Sub Variabel	Item	Korelasi	r tabel	keterangan
<i>Affect of Service (X1)</i>	X.1	0.632	0.361	Valid
	X.2	0.692	0.361	Valid
	X.3	0.607	0.361	Valid
	X.4	0.654	0.361	Valid
	X.5	0.828	0.361	Valid
	X.6	0.520	0.361	Valid
	X.7	0.666	0.361	Valid
	X.8	0.435	0.361	Valid

<i>Information Control (X2)</i>	X.9	0.673	0.361	Valid
	X.10	0.797	0.361	Valid
	X.11	0.783	0.361	Valid
	X.12	0.688	0.361	Valid
	X.13	0.623	0.361	Valid
	X.14	0.577	0.361	Valid
	X.15	0.543	0.361	Valid
	X.16	0.691	0.361	Valid
	X.17	0.613	0.361	Valid
	X.18	0.605	0.361	Valid
	X.19	0.762	0.361	Valid
	X.20	0.525	0.361	Valid
	X.21	0.408	0.361	Valid
	X.22	0.455	0.361	Valid
<i>Library as Place (X3)</i>	X.23	0.763	0.361	Valid
	X.24	0.906	0.361	Valid
	X.25	0.764	0.361	Valid
	X.26	0.750	0.361	Valid
	X.27	0.389	0.361	Valid
	X.28	0.764	0.361	Valid
	X.29	0.846	0.361	Valid
	X.30	0.444	0.361	Valid

Sumber : Hasil Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan data hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa dari 30 item yang diuji, semua mempunyai nilai yang positif dengan nilai  $r$  hitung lebih besar dari nilai  $r$  tabel. Semua item pada tabel Harapan Ideal (HI) tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

## 2. Uji Reabilitas

Reabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumenya tersebut

sudah baik, instrument 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. Reabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya jadi dapat diandalkan.

Menurut Arikunto (2006: 178) uji reliabilitas adalah suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 21 for windows*. Menurut Ferdinant (2006: 60) nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,60 walaupun angka tersebut tidak baku. Jadi instrument dapat dikatakan reliabel apabila  $\alpha > 0,60$  dan apabila kurang dari 0,60 maka tidak dapat dikatakan *reliable*.

**Tabel 3.6 Kriteria Indeks Reliabilitas**

<b>NO</b>	<b>Interval</b>	<b>Kriteria</b>
1	<0,200	Sangat Rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
5	0,600 – 0,700	Tinggi
6	0,800 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Arikunto dalam Hidayati (2009: 62)

Hasil perhitungan uji reabilitas yang dilakukan pada penelitian ini diperoleh data yang disajikan pada tabel Persepsi (P), Harapan Minimum (HM), dan Harapan Ideal (HI) dengan menggunakan bantuan program *IBM SPSS 21 for windows* :

**Tabel 3.7 Nilai Cronbach Alpha Uji Reabilitas Persepsi (P)**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Affect of Service</i> (X <sub>1</sub> )	0.897	Reliabel
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Information Control</i> (X <sub>2</sub> )	0.844	Reliabel
Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Library as Place</i> (X <sub>3</sub> )	0.893	Reliabel

Sumber: Olahan data primer, 2017

Berdasarkan tabel nilai *Cronbach Alpha* Uji Reabilitas Persepsi (P) dapat diketahui bahwa semua variabel adalah reliable. Hasil perhitungan menunjukkan variabel *Affect of Service* (X<sub>1</sub>) memiliki nilai alpha sebesar 0.897 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliable, variabel *Information Control* (X<sub>2</sub>) memiliki nilai alpha sebesar 0.844 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliable, dan variabel *Library as Place* (X<sub>3</sub>) memiliki nilai alpha sebesar 0.893 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan variabel. Dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Kemudian juga dilakukan pengujian reliabilitas untuk semua variabel yang terdiri dari Variabel *affect of service* (X<sub>1</sub>), *information control*(X<sub>2</sub>), *library as place* (X<sub>3</sub>) dan secara bersama-sama diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar

0.955. Sehingga instrument pada penelitian ini dapat dipercaya sebagai alat penelitian untuk mendapatkan informasi di lapangan.

**Tabel 3.8 Nilai *Cronbach Alpha* Uji Reabilitas Harapan Minimum (HM)**

<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
<i>Affect of Service</i> (X <sub>1</sub> )	0.873	Reliabel
<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
<i>Information Control</i> (X <sub>2</sub> )	0.910	Reliabel
<b>Variabel</b>	<b><i>Cronbach's Alpha</i></b>	<b>Keterangan</b>
<i>Library as Place</i> (X <sub>3</sub> )	0.913	Reliabel

Sumber : Olahan data primer, 2017

Berdasarkan tabel nilai *Cronbach Alpha* Uji Reabilitas Harapan Minimum (HM) dapat diketahui bahwa semua variabel adalah reliable. Hasil perhitungan menunjukkan variabel *Affect of Service* (X<sub>1</sub>) memiliki nilai alpha sebesar 0.873 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliable, variabel *Information Control* (X<sub>2</sub>) memiliki nilai alpha sebesar 0.910 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliable, dan variabel *Library as Place* (X<sub>3</sub>) memiliki nilai alpha sebesar 0.913 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan variabel. Dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Kemudian juga dilakukan pengujian reliabilitas untuk semua variabel yang terdiri dari Variabel *affect of service* (X<sub>1</sub>), *information control*(X<sub>2</sub>), *library as place* (X<sub>3</sub>) dan secara bersama-sama diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.942. Sehingga instrument pada penelitian ini dapat dipercaya sebagai alat penelitian untuk mendapatkan informasi di lapangan.

**Tabel. Nilai Cronbach Alpha Uji Reabilitas Harapan Ideal (HI)**

<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Affect of Service</i> (X <sub>1</sub> )	0.844	Reliabel
<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Information Control</i> (X <sub>2</sub> )	0.894	Reliabel
<b>Variabel</b>	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Library as Place</i> (X <sub>3</sub> )	0.874	Reliabel

Sumber : Olahan data primer, 2017

Berdasarkan tabel nilai *Cronbach Alpha* Uji Reabilitas Harapan Ideal (HI) dapat diketahui bahwa semua variabel adalah reliable. Hasil perhitungan menunjukkan variabel *Affect of Service* (X<sub>1</sub>) memiliki nilai alpha sebesar 0.844 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliable, variabel *Information Control* (X<sub>2</sub>) memiliki nilai alpha sebesar 0.894 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliable, dan variabel *Library as Place* (X<sub>3</sub>) memiliki nilai alpha sebesar 0.874 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan variabel. Dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6. Kemudian juga dilakukan pengujian reliabilitas untuk semua variabel yang terdiri dari Variabel *affect of service* (X<sub>1</sub>), *information control*(X<sub>2</sub>), *library as place* (X<sub>3</sub>) dan secara bersama-sama diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0.966. Sehingga instrument pada penelitian ini dapat dipercaya sebagai alat penelitian untuk mendapatkan informasi di lapangan.

## G. Teknik Pengolahan data

Tahap pengolahan data ini bertujuan untuk menyederhanakan deluruh data yang terkumpul, sehingga dapat ditampilkan dalam susunan yang baik dan rapi, untuk kemudian dianalisa. Seluruh data yang terkumpul dalam tahap pengumpulan data selanjutnya diolah agar menjadi bentuk yang sederhana dan mudah dimengerti. Pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Proses *editing* dilakukan dengan meneliti kembali kualitas data yang terkumpul sehingga siap untuk digunakan. Menurut Bungin (2005:165) *editing* adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data dilapangan. Hal ini menjadi penting karena kenyataanya bahwa data yang terhimpun kadang kala belum memenuhi harapan peneliti, seperti kurang atau terlewatkan, berlebihan bahkan terlupakan. Oleh karena tersebut perlu diperbaiki melalui *editing*.

### 2. Pengkodean

Setelah tahap editing selesai dilakukan, kegitan berikutnya adalah mengklasifikasikasi data-data tersebut melalui tahapan koding. Menurut Silalahi (2012:322) pengkodean adalah satu proses pengklasifikasian tanggapan atau jawaban menjadi kategori yang lebih bermakna. Dalam pengkodean tiap kategori jawaban diberi

kode sehingga tiap jawaban yang telah disusun dalam suatu kategori tertentu memiliki kode tersendiri berupa angka.

### 3. Tabulasi

Menurut Silalahi (2012:331) tabulasi dapat diartikan sebagai proses penyusunan data berupa respon ke dalam bentuk tabel. Melalui tabulasi data empiris tampak ringkas. Data ringkas yang tersusun dengan baik dalam tabel dapat dibaca dengan mudah dan dianalisis.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Analisis metode LibQual+™

Teknik analisis data menggunakan metode pengukuran LibQual yang merupakan metode khusus untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di perpustakaan. Dalam metode ini akan digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka, yaitu dilihat dari tingkat persepsi (P) pemustaka, yaitu layanan yang diketahui dan dirasakan oleh pemustaka, dan tingkat harapan pemustaka, yaitu Harapan Minimum (HM) yaitu tingkat layanan minimum yang dapat diterima oleh pemustaka sedangkan Harapan Ideal (HI) adalah Tingkat layanan yang diinginkan oleh pemustaka.

Menurut Gatten dalam Rahayuningsih (2015:39) bahwa selisih antar skor persepsi dengan harapan minimum menciptakan kesenjangan yang mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah Harapan Minimum (HM) pemustaka yang disebut *Adequacy Gap* (AG). Sementara selisih skor persepsi dengan skor harapan ideal menciptakan kesenjangan yang

mengindikasikan bagaimana jarak atas atau bawah harapan yang diidealkan pemustaka yang disebut *Superior Gap* (SG).

Teknik analisis metode LibQual+™ adalah untuk menganalisis harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian yang mencakup dimensi kualitas layanan berdasarkan metode LibQual+™. Adapun prosedur analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a) Menghitung total skor harapan minimum, total skor harapan yang diinginkan (*desired*) dan total skor persepsi (*perceived*) untuk setiap butir pernyataan.
- b) Menghitung skor rata-rata minimum, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*Perceived*)
- c) Membandingkan skor rata-rata harapan minimum, harapan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*Perceived*), sehingga akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan.

Menurut Fatmawati (2013:239) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode LibQUAL+™ menggunakan rumus sebagai berikut

Rumus:	$AG = P (Perceived) - M (Minimum)$
	$SG = P (Perceived) - D (Desired)$

- a) AG yaitu *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus:  $P$  (*Perceived*) –  $M$  (*Minimum*)
- b) SG yaitu *Superiority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus:  $P$  (*Perceived*) –  $D$  (*Desired*)
- c) *Zone of Tolerance*

Keterangan:

- Apabila Skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka sangat puas terhadap layanan yang diterimanya.
- Apabila skor SG (*Superiority Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini berada pada *zone of tolerance*, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan yang diinginkan (HI).
- Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemustaka. Dapat diartikan pula bahwa pemustaka cukup puas terhadap layanan yang diterima.
- Apabila skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan nilai negatif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan pemustaka, dapat diartikan pula bahwa pemustaka tidak puas terhadap layanan yang diterimanya.

## 2. Analisis deskriptif

Analisis yang digunakan untuk menggambarkan karakteristik lokasi penelitian, karakteristik responden, dan distribusi item masing-masing variabel. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya ditabulasi dalam tabel, kemudian pembahasan data dalam angka. Menurut Sugiyono (2014:29) bahwa “analisis deskriptif atau statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum”. Untuk penelitian ini data yang telah diolah akan dilakukan interpretasi. Dari Interpretasi ini tentunya akan diperoleh gambaran mengenai kualitas layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya berdasarkan metode LibQual+

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perpustakaan

##### 1. Sejarah Perpustakaan Universitas Brawijaya

Universitas Brawijaya (UB) didirikan pada tanggal 5 Januari 1963 dan pada tanggal yang sama Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya didirikan. Hal ini didasarkan pada Keputusan Menteri PTIT Nomor 1 tahun 1963 yang selanjutnya dikukuhkan dengan Keputusan Presiden RI No. 196 tanggal 23 September 1963. Pada perkembangannya Perpustakaan UB sempat mengalami pemindahan tempat. Pada awalnya perpustakaan beralamatkan di Jl. Guntur No.1, namun akhirnya pada tahun 1965 perpustakaan pindah ke kampus UB di Dinoyo, Malang. Pada saat itu luas gedung perpustakaan hanya seluas 400 m<sup>2</sup> kemudian pada perkembangannya perpustakaan membangun gedung seluas 3.000 m<sup>2</sup>. Kemudian diresmikan oleh Direktur Jendral Pendidikan Tinggi (Prof. Dr. Dodi Trisna Amijaya) pada tanggal 24 Februari 1984. Kemudian gedung perpustakaan dikembangkan lagi menjadi seluas 4.200 m<sup>2</sup> pada tahun 1987. Pada tahun 2009 gedung perpustakaan yang baru telah dibangun seluas 4.320 m<sup>2</sup>, sehingga luas gedung perpustakaan menjadi 8.520 m<sup>2</sup> yang merupakan perluasan dari gedung yang lama. Perpustakaan menempati gedung lantai I dan lantai II. ( Perpustakaan Universitas Brawijaya, (2017)



Untuk meningkatkan mutu secara berkelanjutan, relevans dan efisiensi layanan UB di era global, maka UB memerlukan supporting system, khususnya perpustakaan yang dikelola secara baik. Peningkatan kemampuan Perpustakaan UB, dalam periode sepuluh tahun terakhir telah dilakukan akselerasi, khususnya untuk memenuhi kebutuhan proses manajemen perpustakaan dengan mengembangkan dan menerapkan sistem automasi perpustakaan terpadu dan pada tahun 2004 proses kegiatan perpustakaan sudah terautomasi dan berbasis web. Melalui berbagai program manajemen melakukan kerjasama dan pengembangan lainnya, sehingga perpustakaan UB memperoleh penghargaan sebagai perpustakaan yang mengembangkan dan menerapkan Information Technology (IT) dengan baik, Layanan Sampoerna Corner, menyediakan layanan Internet secara gratis. Pengembangan manajemen dan penyediaan sarana IT semakin baik ketika perpustakaan berhasil memperoleh grand TPSDP, periode 2006-2007. ( Perpustakaan Universitas Brawijaya, (2017))

Program Perpustakaan UB tahun 2009 adalah melanjutkan kegiatan tahun 2008 yang sudah berjalan dan menyempurnakan pengelolaannya. Untuk itu sesuai mandat utama perpustakaan UB, maka program perpustakaan difokuskan pada :

- a) Meningkatkan peran perpustakaan sebagai support system UB melalui peningkatan kemampuan organisasi secara profesional, kredibel dan akuntabel;

- b) Meningkatkan kepuasan stakeholder melalui perluasan, kecepatan dan ketepatan akses;
- c) Menyediakan berbagai sumber informasi bermutu melalui media tercetak dan elektronik, berskala lokal maupun internasional;
- d) Memanfaatkan *Information and Communication Technologies* (ICT) sebagai alat mempermudah pengumpulan, pengelolaan, penemuan kembali dan penyebarluasan. (Perpustakaan Universitas Brawijaya, (2017))

## 2. Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya

### i. Visi Perpustakaan Universitas Brawijaya

Perpustakaan Universitas Brawijaya berkomitmen 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. Komitmen tersebut tertuang dalam visi Perpustakaan Universitas Brawijaya yaitu sebagai pusat desiminasi sumber ilmu pengetahuan untuk tercapainya Universitas Brawijaya sebagai *World Class Enterprenual Univesity*. ( Perpustakaan Universitas Brawijaya (2017))

### ii. Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya

Adapun misi Perpustakaan Universitas Brawijaya adalah:

- a) Mengembangkan dan mengimplementasikan sistem perpustakaan berdasar manajemen mutu (*quality management*).

- b) Meningkatkan kemampuan penyediaan berbagai sumber informasi bermutu dalam media cetak dan elektronik, bersifat lokal, nasional, maupun internasional.
- c) Meningkatkan dan memaksimalkan pemanfaatan *Information and Communications Technology* (ICT) sebagai penunjang penyelenggaraan sistem perpustakaan.
- d) Menjadikan perpustakaan yang mampu memberi layanan excellence dan memuaskan stakeholders. (Perpustakaan Universitas Brawijaya, (2017))

### 3. Tujuan Perpustakaan Universitas Brawijaya

Seluruh kegiatan Perpustakaan Universitas Brawijaya ditujukan untuk:

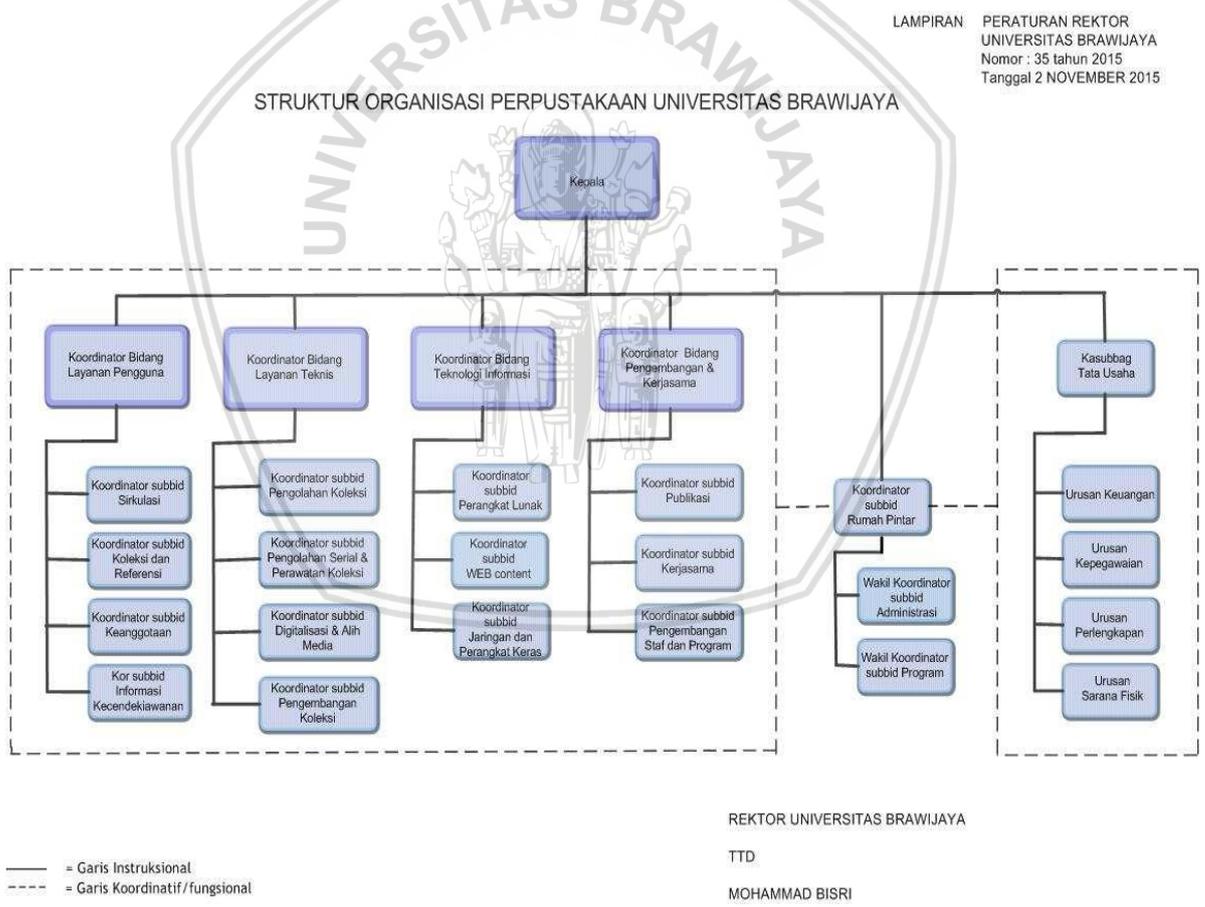
- a) Menyediakan dan menyebarkan sumber informasi ilmiah, dalam rangka proses belajar mengajar civitas akademika UB, sehingga menghasilkan sumber daya manusia yang memiliki kualitas, mandiri dan profesional yang diterima di tingkat lokal, nasional dan internasional.
- b) Membantu meningkatkan kemampuan UB dalam menjalankan fungsi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat (community service).
- c) Menyelenggarakan layanan perpustakaan berstandar internasional untuk menunjang UB menuju *world class entrepreneurial university*.

### 4. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya

Susunan struktur organisasi dibuat dengan tujuan agar dalam pelaksanaan kegiatan yang ada di perpustakaan dapat berjalan secara

efektif. Dalam kegiatan operasional kepala perpustakaan membawahi enam unit yaitu koordinator bidang teknologi informasi, unit kordinasi pengembangan dan kerjasama, unit koordinator kasubag tata usaha. Berikut susunan struktur organisasi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya.

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Unversitas Brawijaya Malang**



Sumber: ( Perpustakaan Universitas Brawijaya (2017))

Dari gambar yang tercantum menunjukkan bahwa dalam pengorganisasian Sumber Daya Manusia (SDM) di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang,



proses pembagian kerja dibagi ke dalam tugas-tugas yang lebih kecil, dan membebaskan tugas-tugas tersebut kepada orang yang sesuai dengan kemampuannya dan mengkoordinasikannya demi efektifitas pencapaian tujuan dari Perpustakaan Universitas Brawijaya.

## 5. Jenis-Jenis Layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Brawijaya

Adapun jenis-jenis layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Brawijaya antara lain :

### a) Layanan Keanggotaan

Layanan keanggotaan diberikan kepada seluruh civitas akademika Universitas Brawijaya dengan memberikan layanan pendaftaran keanggotaan. Layanan keanggotaan dapat diperoleh di bagian layanan pemustaka perpustakaan Universitas Brawijaya.

### b) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi secara umum merupakan layanan peminjaman dan pengembalian koleksi. Namun di Perpustakaan Universitas Brawijaya selain menyediakan layanan peminjaman dan pengembalian, terdapat pula layanan perpanjangan koleksi, pemesanan koleksi, penggantian buku hilang, administrasi denda, dan panggilan buku terlambat. Sistem yang digunakan dalam layanan ini adalah sistem terbuka (*open access*), yaitu pengguna bisa memilih/ mencari dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Adapun jenis-jenis layanan sirkulasi secara rinci adalah sebagai berikut:

#### 1) Layanan Peminjaman

Koleksi yang dapat dipinjam adalah koleksi buku teks/ umum (label putih), koleksi LR, dan koleksi buku *reserve*/ tandon (label merah). Peminjaman koleksi dilakukan di lantai 1 ruang sirkulasi dengan ketentuan peminjaman sebagai berikut:

- i. Peminjaman buku teks/ umum (label putih), dapat dipinjam maksimal 5 eksemplar, dengan jangka waktu 15 hari dan dapat dipepanjang satu kali masa pinjam.
- ii. Peminjaman buku tandon (*Reserve*), dapat dipinjam 5 eksemplar, pelayanan peminjaman diberikan pada akhir pekan dan dikembalikan pada hari senin berikutnya atau setiap ada hari libur apa saja, koleksi *reserve* dapat dipinjam dan dikembalikan pada hari kerja berikutnya.

Proses peminjaman juga telah menerapkan sistem otomasi yaitu peminjaman mandiri, dimana pemustaka dapat meminjam koleksi dengan *scanning* KTM dan *scanning* barcode pada koleksi yang akan dipinjam. Secara otomatis buku yang dipinjam akan tersimpan dalam database dan muncul informasi koleksi yang dipinjam lalu sebagai bukti peminjaman akan muncul struk peminjaman.

## 2) Layanan Pengembalian

Meliputi kegiatan mencatat semua hal yang terkait dengan pengembalian yang mencakup data pengembalian, koleksi yang dikembalikan, waktu pengembalian, termasuk memberikan

sanksi denda apabila ada keterlambatan. Prosedur pengembalian koleksi dapat dijelaskan sebagai berikut:

- i. Peminjam menyerahkan bahan pustaka yang dipinjam untuk dikembalikan dengan disertai KTM atau KTA perpustakaan.
- ii. Petugas akan melakukan proses pengembalian dan akan menyerahkan kembali KTM atau KTA Perpustakaan apabila proses telah selesai.

Proses pengembalian juga telah menerapkan sistem otomasi seperti proses peminjaman. Dimana data-data peminjaman yang akan mengembalikan buku yang telah tersimpan dalam *database* komputer, sehingga petugas hanya perlu melakukan scanning terhadap KTM/KTA dan buku yang akan dikembalikan kemudian petugas mencocokkan dan memperbaharui data yang ada pada *database* komputer.

- 3) Layanan Perpanjangan Koleksi
  - 4) Layanan Pemesanan Koleksi
  - 5) Layanan Penggantian Buku Hilang
  - 6) Administrasi Denda
  - 7) Adminitrsasi Panggilan Keterlambatan Pengembalian Buku
- c) Layanan Referensi
- Layanan referensi memberikan rujukan informasi yang beragam, tersedia berbagai koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia,

abstrak, *handbook*, *proceeding*, peraturan dan perundang-undangan. Koleksi referensi ditandai dengan label punggung buku bertuliskan "REF". Koleksi ini hanya dapat dibaca ditempat dan fotokopi, serta tidak diperkenankan dipinjam untuk dibawa pulang.

d) Layanan Multimedia

Layanan multimedia diberikan kepada pengguna yang memerlukan koleksi digital dan penelusuran *e-journal* dan *e-book* yang dilanggan seperti: PROQUEST, SCIENCE DIRECT, EMERALD, J STOR, SCOPUS, IEEE/IEL, INFOTRAC, *American Society of Mechanical Engineers* (ASME)

e) Layanan Terbitan Berkala

Koleksi ini mencakup semua bahan pustaka cetak yang diterbitkan secara berlanjut atau berkala seperti: jurnal, majalah, dan surat kabar. Perpustakaan Universitas Brawijaya menyediakan sejumlah 1.378 judul koleksi Koran, majalah dan jurnal cetak berasal dari sumbangan/hadiah dan pembelian. Bahan-bahan ini tidak cukup untuk dipinjamkan keluar, hanya baca di tempat dan fotokopi.

f) Layanan Informasi Kecendekiawanan

g) Layanan Internet Gratis

Perpustakaan Universitas Brawijaya menyediakan 35 Komputer untuk akses internet dan sumberdaya ilmiah yang dilanggan perpustakaan Universitas Brawijaya maupun sumber daya di luar perpustakaan Universitas Brawijaya, layanan ini diberikan kepada

pemustaka secara gratis. Selain itu perpustakaan Universitas Brawijaya menyediakan wireless LAN (*Local Area Network*), sehingga pemustaka dapat menggunakan jaringan nirkabel di dalam perpustakaan dengan menggunakan laptop pribadi.

- h) Layanan Fotokopi
- i) Waktu Layanan Perpustakaan

Jam buka perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai berikut:

Senin-Kamis	: 08:00 – 22:00 WIB
Jum'at	: 08:00 – 11:00 WIB dan 13:00 – 22:00 WIB
Sabtu	: 08:00 – 20:00 WIB
Minggu	: 09:00 – 17:00 WIB

## B. Penyajian Data

Proses dalam penelitian ini adalah dengan menyebar kuisisioner kepada pemustaka yang tepatnya posisi pemustaka berada pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang baik secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jasa layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang. Sampel dalam penelitian ini pemustaka yang merupakan anggota Perpustakaan Brawijaya Malang dengan jumlah 100 responden. Namun sebelum melakukan riset, peneliti melakukan uji validitas dan uji reabilitas kepada 30 responden yang bertujuan untuk memastikan bahwa kuisisioner dalam penelitian ini valid dan reliabel. Setelah proses uji validitas dan reabilitas, selanjutnya peneliti

menyebarkan kuisioner kepada pemustaka dan mengolah hasil penelitian tersebut dengan ketentuan-ketentuan dalam Metode LibQUAL+™.

Pada bagian berikut akan disajikan hasil riset penelitian, mulai dari gambaran umum responden, penjabaran variabel yang akan ditampilkan hasil secara keseluruhan penjabaran per item kemudian akan ditampilkan hasil rekapitulasi per dimensi sesuai dengan metode LibQUAL+™, maka akan diketahui hasil yang didapat melalui nilai kesenjangan yaitu *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG). Bagian terakhir yaitu pembahasan yang disajikan per item dan rekapitulasi

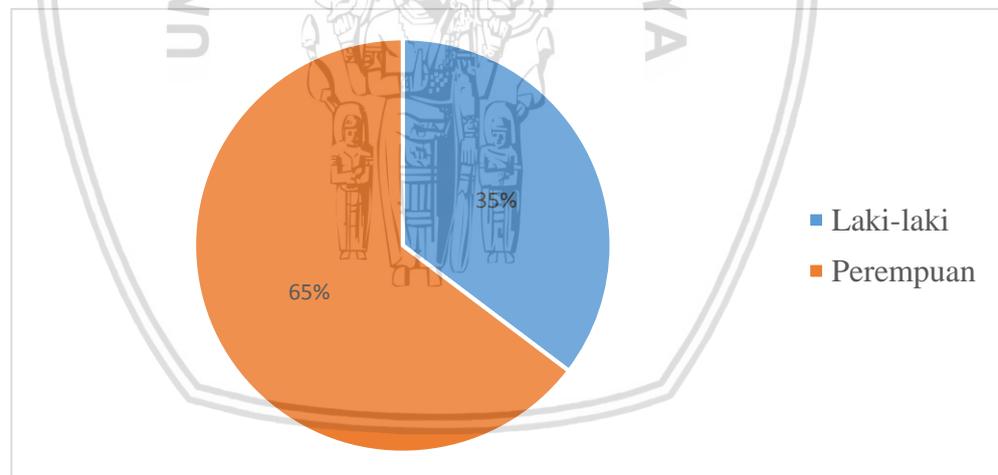
### **1. Gambaran Umum Responden**

Proses dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada pemustaka yang tepatnya posisi pemustaka berada pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang baik secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jasa layanan Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang. Sampel dalam penelitian ini pemustaka yang merupakan anggota Perpustakaan Brawijaya Malang dengan jumlah 100 responden. Namun sebelum melakukan riset, peneliti melakukan uji validitas dan uji reabilitas kepada 30 responden yang bertujuan untuk memastikan bahwa kuisioner dalam penelitian ini valid dan reliabel. Setelah proses uji validitas dan reabilitas, selanjutnya peneliti menyebarkan kuisioner kepada pemustaka dan mengolah hasil penelitian tersebut dengan ketentuan-ketentuan dalam Metode LibQUAL+™.

Pada bagian berikut akan disajikan hasil riset penelitian, mulai dari gambaran umum responden, penjabaran variabel yang akan ditampilkan hasil secara keseluruhan penjabaran per item kemudian akan ditampilkan hasil rekapitulasi per dimensi sesuai dengan metode LibQUAL+™, maka akan diketahui hasil yang didapat melalui nilai kesenjangan yaitu Adequacy Gap (AG) dan Superiority Gap (SG). Bagian terakhir yaitu pembahasan yang disajikan per item dan rekapitulasi

#### a). Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berikut ini gambaran umum mengenai responden penelitian berdasarkan jenis kelamin.



**Gambar 4.2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

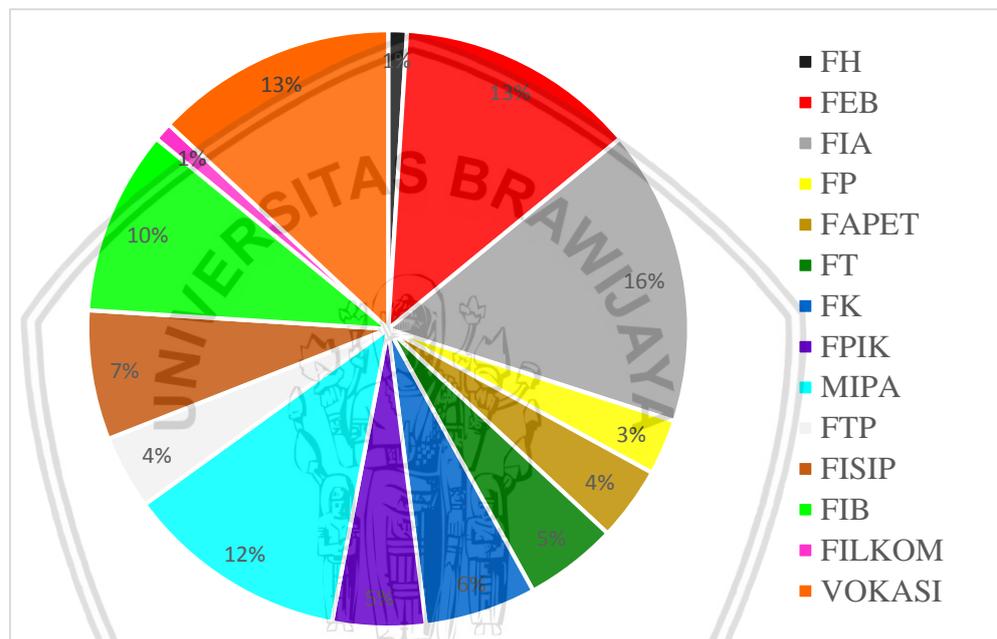
*sumber:* Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa dalam penelitian ini mahasiswa yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 65 responden (65%) dari total keseluruhan sebanyak 100 responden, sedangkan untuk mahasiswa berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 responden (35%). Responden pada

penelitian ini didominasi oleh mahasiswa berjenis kelamin kelamin perempuan.

### b). Responden berdasarkan Fakultas

Berikut ini gambaran umum mengenai responden penelitian berdasarkan fakultas.



**Gambar 4.3 Responden berdasarkan Fakultas**

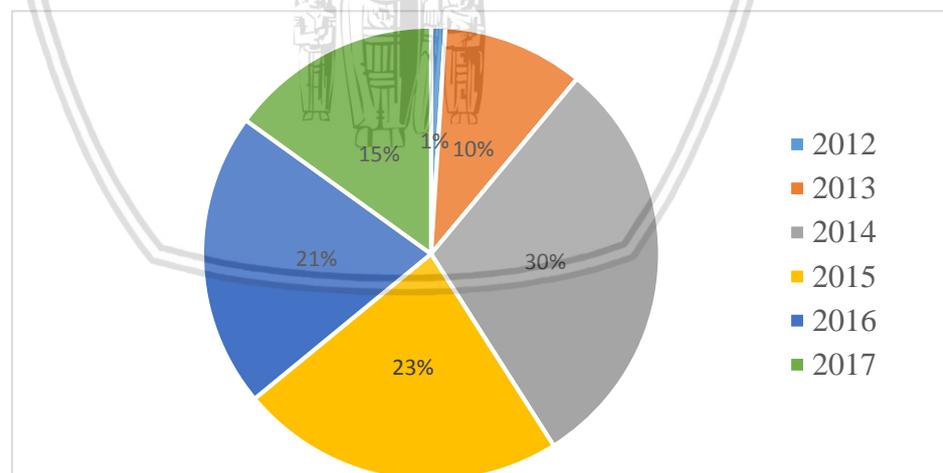
*sumber:* Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel dapat diketahui bahwa responden menurut fakultas menunjukkan bahwa mahasiswa dari Fakultas Ilmu Administrasi menempati posisi yang paling tinggi yaitu berjumlah 16 responden (17%), Vokasi berjumlah 13 responden (13%), Fakultas Ekonomi dan Bisnis berjumlah 13 responden (13%), Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam berjumlah 12 responden (12%), Fakultas Ilmu Budaya berjumlah 10 responden (10%), Fakultas Kedokteran berjumlah 6 responden (6%),

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan berjumlah 7 responden (7%), Fakultas Teknik berjumlah 5 responden (5%), Fakultas Ilmu Perikanan dan Kelautan berjumlah 5 responden (5%), Fakultas Peternakan berjumlah 4 responden (4%), Fakultas Teknologi Pertanian berjumlah 4 responden (4%), Fakultas Pertanian berjumlah 3 responden (3%), Fakultas Ilmu Komputer berjumlah 1 responden (1%), Fakultas Hukum berjumlah 1 responden (1%). Berdasarkan data tersebut dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi.

#### c). Responden berdasarkan Tahun Angkatan

Berikut ini gambaran umum mengenai responden penelitian berdasarkan Tahun Angkatan



**Gambar 4.4 Responden berdasarkan Tahun Angkatan**

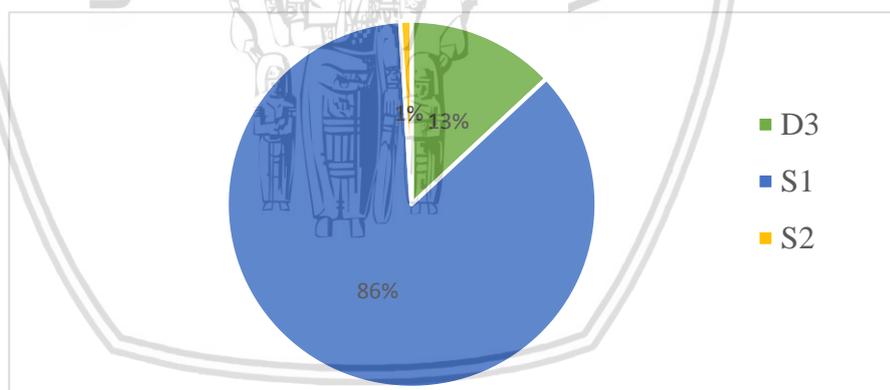
*sumber:* Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner dapat diketahui bahwa responden menurut tahun angkatan menunjukkan bahwa

mahasiswa angkatan 2014 menempati posisi paling tinggi yaitu berjumlah 30 responden (30%), kemudian mahasiswa angkatan 2015 berjumlah 23 responden (23%), mahasiswa tahun angkatan 2016 berjumlah 21 responden (21%), mahasiswa tahun angkatan 2017 berjumlah 15 responden (15%), mahasiswa tahun angkatan 2013 berjumlah 10 responden (10%), mahasiswa tahun angkatan 2012 berjumlah 1 responden (1%). Berdasarkan data tersebut dalam penelitian ini dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini didominasi oleh mahasiswa tahun angkatan 2014.

#### d). Responden berdasarkan Strata Pendidikan

Berikut ini gambaran umum mengenai responden penelitian berdasarkan Strata Pendidikan



**Gambar 4.5 Responden berdasarkan Strata Pendidikan**

*sumber:* Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuisisioner dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini menurut strata pendidikan menunjukkan sebanyak 85 responden (86%) adalah mahasiswa dengan strata pendidikan S1, kemudian 13 responden (13%) mahasiswa dengan strata

pendidikan D3, dan 1 responden (1%) mahasiswa dengan strata pendidika S2.

## 2. Deskripsi Variabel

### a. Dimensi *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) ( $X_1$ )

Pengukuran kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, yang akan dijabarkan pada metode LibQual+ adalah pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) dalam dimensi ini terdiri dari empat aspek penilaian kualitas layanan yakni *Empathy* (empati/kepedulian), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan/Kepastian), *Reliability* (Keandalan). Berikut akan dijelaskan secara lebih rinci skor kepuasan terhadap *Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam pelayanan), yaitu:

#### 1) *Empathy* (Kepedulian)

Berikut hasil analisis data pada indikator *Empathy* (Kepedulian) yang terbagi menjadi 2 item berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.1 Skor Item Petugas Memahami kebutuhan pemustaka**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Petugas memahami kebutuhan saya di perpustakaan	5,29	5,33	7,38	-0,04	-2,09

sumber: Hasil Olahan Data Kuisiner (2017)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden berharap tinggi terhadap kinerja petugas memahami kebutuhan responden di perpustakaan dengan skor 7.38, tingkat layanan yang diperkirakan terpenuhi yaitu 5.33 dan tingkatan kinerja yang dirasakan lebih kecil yaitu 5.29. Jadi menghasilkan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* dengan skor negatif yaitu -0.04 dan -2.09. Apabila keduanya memiliki hasil yang negatif, maka perpustakaan belum memenuhi kebutuhan minimal dan harapan sesungguhnya bagi pengguna.

**Tabel 4.2 Skor Item Petugas memberikan perhatian**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh	4,87	5,25	7,31	-0,38	-2,44

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa responden berharap tinggi terhadap kinerja petugas memahami kebutuhan responden di perpustakaan dengan skor 7.31, tingkat layanan yang diperkirakan terpenuhi yaitu 5.25 dan tingkatan kinerja yang dirasakan lebih kecil yaitu 4.87. Jadi menghasilkan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* dengan skor negative yaitu -0.38 dan -2.44. Apabila keduanya memiliki hasil yang negatif, maka perpustakaan belum memenuhi kebutuhan minimal dan harapan sesungguhnya

bagi pengguna dalam hal memberikan perhatian kepada pemustaka secara sungguh-sungguh.

## 2) *Responsivness* (Ketanggapan)

Berikut hasil analisis data pada indikator *Responsivness* (Ketanggapan) yang terbagi menjadi 2 item butir per. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.3** Skor Item Petugas membimbing pemustaka

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi	5,57	5,46	7,32	0,11	-1,75

sumber: Hasil Olahan Data Kuisioner (2017)

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden cukup berharap terhadap pustakawan dalam membantu mereka ketika kesulitan mencari informasi dengan skor 7.32, tingkat harapan minimum yang diperkirakan terpenuhi cukup sedang yaitu 5.46, dan tingkat kinerja yang dirasakan responden yaitu 5.57. Jadi, *Adequacy Gap* mendapatkan skor positif yang menandakan perpustakaan telah cukup memenuhi harapan minimal pengguna dengan skor 0.11 dan *Superiority Gap* memiliki skor negatif yaitu -1,75 yang menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup puas dengan kinerja yang diterima namun masih belum sesuai harapan yang diinginkan.

**Tabel 4.4 Skor Item Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan	5,25	5,63	7,48	-0,38	-2,23

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan data diatas bahwa responden cukup berharap tinggi terhadap kinerja petugas dalam cepat tanggap dalam membantu responden dengan skor 7,48, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 5,63, dan tingkat kinerja yang dirasakan yaitu 5,25. Jadi *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* memiliki skor negative yaitu -0.38 dan -2.23. Apabila keduanya memiliki hasil yang negatif, maka perpustakaan belum memenuhi kebutuhan minimal dan harapan sesungguhnya bagi pengguna dalam hal kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan.

### 3) Assurance (Jaminan/kepastian)

Berikut hasil analisis data pada indikator Jaminan/kepastian (*Assurance*) yang terbagi menjadi 2 item yaitu petugas memiliki kecakapan pada bidang saat melayani dan perpustakaan memberikan jaminan rasa aman kepada pemustaka. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.5 Skor Item Kecakapan petugas pada bidang saat melayani**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Petugas memiliki kecakapan pada bidang saat melayani	5,69	5,62	7,59	0,07	-1,90

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa responden cukup berharap terhadap kecakapan petugas pada bidang saat melayani dengan skor sebesar 7,59, tingkat layanan minimum yang diperkirakan terpenuhi yaitu 5,62 dan tingkat kinerja yang dirasakan oleh responden cukup sedang dengan skor 5,69. Jadi, *Adequacy Gap* memiliki skor yang positif yaitu 0,07 yang menandakan telah cukup dalam memenuhi harapan minimal pengguna dan *Superiority Gap* mendapatkan skor negatif yaitu -1,90 yang menandakan bahwa responden “cukup puas” dengan kemampuan petugas akan kecakapan dalam bidang saat melayani.

**Tabel 4.6 Skor Item Jaminan rasa aman kepada pemustaka**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Perpustakaan memberikan jaminan rasa aman	6,91	5,92	6,90	0,99	0,01

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel tersebut, responden berharap cukup sedang pada perpustakaan dalam memberikan jaminan keamanan kepada

pemustaka dengan skor sebesar 6,91, tingkat layanan minimum yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 5,92, dan kinerja yang dirasakan pemustaka cukup tinggi yaitu dengan skor sebesar 6,90. Sehingga akumulasi nilai *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* bernilai positif yaitu 0,99 dan 0,01 yang menandakan layanan perpustakaan yang telah diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, sehingga pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterima.

#### 4) *Reliability* (Kehandalan)

Berikut merupakan hasil analisis data pada indikator *Reliability* (Kehandalan) yang terbagi menjadi 2 item yaitu Pustakawan memberikan informasi secara jelas dan akurat dan Pustakawan melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.7 Skor Item Kejelasan pustakawan memberikan informasi**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Petugas memberikan informasi melakukan secara jelas dan akurat	5,98	5,95	7,67	0,03	-1,69

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel tersebut bahwa responden berharap cukup tinggi terhadap kejelasan pustakawan dalam memberikan informasi dengan skor 7,67, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan sebesar 5,98, dan tingkatan layanan yang dirasakan pemustaka yaitu 5,95. Jadi *Adequacy Gap* mendapatkan skor positif yang berarti perpustakaan telah cukup memenuhi harapan minimum pengguna yaitu dengan skor 0,03, sedangkan *Superiority Gap* memiliki skor negatif yaitu dengan skor -1,69 yang menandakan pengguna belum merasa puas terhadap kinerja yang diterima dan belum sesuai harapan yang diinginkan pengguna.

**Tabel 4.8 Skor Item Ketentuan jam pelayanan**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	6,93	6,12	6,90	0,81	0,03

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa jam pelayanan perpustakaan telah cukup memenuhi apa yang diinginkan oleh responden dengan skor 6,91, tingkat layanan minimal yang terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 6,12, dan kinerja yang dirasakan responden dengan skor sebesar 6,90. Akumulasi skor yang dihasilkan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* menunjukkan nilai positif yaitu dengan skor 0,81 dan 0,03. Hal tersebut menunjukkan

bahwa perpustakaan berada pada zona toleransi atau cukup memenuhi harapan pengguna dan puas dengan jam pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Berdasarkan deskripsi dari item-item yang telah dijelaskan, maka kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Brawijaya berdasarkan responden pada dimensi *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan) akan ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Rekapitulasi kualitas layanan berdasarkan dimensi *Affect of Service***

No	Indikator	Pernyataan	Rata-rata			GA	GS
			P	HM	HI		
1	<i>empathy</i>	Petugas memahami kebutuhan saya	5,29	5,33	7,38	-0,04	-2,09
2		Petugas memberikan perhatian yang sungguh-sungguh	4,87	5,25	7,31	-0,38	-2,44
3	<i>Responsiveness</i>	Petugas membimbing pada saat saya mengalami kesulitan dalam menelusur informasi	5,57	5,46	7,32	0,11	-1,75
4		Petugas cepat tanggap dalam menangani keluhan	5,25	5,63	7,48	-0,38	-2,23
5	<i>Assurance</i>	Petugas memiliki kecakapan pada bidang saat melayani	5,69	5,63	7,48	0,07	-1,90
6		Perpustakaan memberikan jaminan rasa aman	6,91	5,92	6,90	0,99	0,01

7	<i>Reliability</i>	Petugas memberikan informasi melakukan secara jelas dan akurat	5,98	5,95	7,67	0,03	-1,69
8		Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan	6,93	6,12	6,90	0,81	0,03
rata-rata			5,81	5,66	7,32	0,15	-1,51

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pada tabel di atas menunjukkan penjabaran mengenai kualitas layanan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya berdasarkan dimensi *Affect of Service* (Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan) dengan pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu dengan nilai 5,81, kemudian untuk harapan minimum responden yaitu dengan nilai 5,66, dan harapan ideal responden dengan skor 7,32. Nilai yang dihasilkan pada *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,15, Sedangkan untuk nilai pada *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,51. Angka pada *Adequacy Gap* yang bernilai positif tersebut dapat diartikan pelayanan “cukup memuaskan” dan untuk angka pada *Superiority Gap* bernilai negatif bermakna layanan yang ditawarkan dapat diterima responden dalam *zone of tolerance* (batas toleransi).

**b. Dimensi *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) ( $X_2$ )**

Bagian kedua pada dimensi LibQual+ dalam mengukur kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang adalah dimensi *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi). Kualitas layanan perpustakaan pada dimensi *Information Control* terdapat 6

(enam) indikator yaitu *Scope* (Cakupan Informasi), *Convenience* (Kenyamanan Mengakses Informasi), *Ease of Navigation* (Kemudahan Mengakses Informasi), *Timeliness* (Kecepatan Mengakses Informasi), *Equipment* (Peralatan Mengakses Informasi), *Self Reliance* (Kemandirian Mengakses Informasi). Berikut akan dijelaskan secara lebih rinci skor kualitas layanan perpustakaan dalam dimensi *Information Control* yaitu:

### 1) *Scope* (Cakupan Informasi)

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Scope* (Cakupan Informasi) yang terbagi menjadi 4 item yaitu ;  
 1)Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan prodi,  
 2)Kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak untuk memenuhi kebutuhan prodi, 3)Ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru, 4)Ketersediaan E-Journal & E-Book yang dilanggan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan prodi. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.10 Skor Item Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan prodi saya**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan prodi saya	5,21	5,23	7,58	-0,02	-2,39

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan data diatas bahwa responden cukup berharap tinggi terhadap ketersediaan koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan prodi responden dengan skor 7,58, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 5,23, dan tingkat kinerja yang dirasakan cukup kecil yaitu 5,21. Jadi menghasilkan nilai *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* memiliki skor negatif yaitu -0.02 dan -2.39. Apabila keduanya memiliki hasil yang negatif, maka perpustakaan belum memenuhi kebutuhan minimal dan harapan sesungguhnya bagi pengguna dalam hal ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan prodi responden.

**Tabel 4.11 Skor Item Kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak sesuai dengan prodi**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan prodi saya	4,93	5,16	7,44	-0,23	-2,52

sumber:

Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden berharap tinggi terhadap kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan prodi responden dengan skor 7.44, tingkat layanan yang diperkirakan terpenuhi yaitu 5.16 dan tingkatan kinerja yang dirasakan lebih kecil yaitu 4.93. Jadi

menghasilkan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* dengan skor negatif yaitu -0.23 dan -2.52. Apabila keduanya memiliki hasil yang negatif, maka perpustakaan belum memenuhi kebutuhan minimal dan harapan sesungguhnya bagi pengguna dalam hal kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan prodi reponden.

**Tabel 4.12 Skor Item Ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru	5,61	5,54	7,40	0,07	-1,80

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel tersebut bahwa responden berharap cukup tinggi terhadap Ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru dengan skor 7,40, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan sebesar 5,54, dan tingkatan layanan yang dirasakan pemustaka yaitu 5,61. Jadi menghasilkan *Adequacy Gap* mendapatkan skor positif yang berarti perpustakaan telah cukup memenuhi harapan minimum pengguna yaitu dengan skor 0,7, sedangkan *Superiority Gap* memiliki skor negatif yaitu dengan skor -1,80 yang menandakan pengguna belum merasa puas terhadap ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru.

**Tabel 4.13 Skor Item Ketersediaan E-Journal & E-Book**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Ketersediaan E-Journal & E-Book yang dilanggan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan belajar prodi saya	5,64	5,55	7,55	0,09	-1,94

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel tersebut menampilkan bahwa responden berharap cukup tinggi terhadap Ketersediaan E-Journal & E-Book yang dilanggan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan prodi responden dengan skor 7,55, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan sebesar 5,55, dan tingkatan layanan yang dirasakan pemustaka yaitu 5,64. Jadi menghasilkan *Adequacy Gap* mendapatkan skor positif yang berarti perpustakaan telah cukup memenuhi harapan minimum pengguna yaitu dengan skor 0,09, sedangkan *Superiority Gap* memiliki skor negatif yaitu dengan skor -1,94 yang menandakan pengguna belum merasa puas terhadap ketersediaan E-Journal & E-Book yang dilanggan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan responden.

## 2) *Convenience* (Kenyamanan Mengakses Informasi)

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Convenience* (Kenyamanan Mengakses Informasi) yang terbagi menjadi 2 item yaitu; kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan dan kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (e-

journal dan e-book). Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.14 Skor Item petunjuk fasilitas layanan**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan	7,00	5,90	6,80	1,10	0,21

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan perpustakaan telah cukup memenuhi apa yang diinginkan oleh responden dengan skor 6,80, tingkat layanan minimal yang terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 5,90, dan kinerja yang dirasakan responden dengan skor sebesar 7,00. Akumulasi skor yang dihasilkan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* menunjukkan nilai positif yaitu dengan skor 1,10 dan 0,21. Hal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan berada pada zona toleransi atau cukup memenuhi harapan pengguna dan puas dengan kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan perpustakaan.

**Tabel 4.15 Skor Item Kejelasan akses koleksi**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Kejelasan akses koleksi tercetak maupun	5,64	5,56	7,50	0,08	-1,87

koleksi elektronik (e-journal dan e-book)					
---	--	--	--	--	--

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel diatas responden berharap cukup tinggi terhadap kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (e-journal & e-book) dengan skor 7,50, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi sebesar 5,56, dan tingkatan layanan yang dirasakan pemustaka yaitu 5,64. Jadi menghasilkan *Adequacy Gap* mendapatkan skor positif yang berarti perpustakaan telah cukup memenuhi harapan minimum pengguna yaitu dengan skor 0,08, sedangkan *Superiority Gap* memiliki skor negatif yaitu dengan skor -1,87 yang menandakan pengguna belum merasa puas terhadap kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (e-journal & e-book)

### 3) *Ease of Navigation* (Kemudahan Mengakses Informasi)

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Ease of Navigation* (Kemudahan Mengakses Informasi) yang terbagi menjadi 2 item yaitu; kemudahan penggunaan katalog digital/OPAC untuk mencari informasi dan kemudahan menemukan koleksi (buku, jurnal, terbitan berkala) pada jajaran rak. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.16 Skor Item kemudahan penggunaan katalog digital/OPAC**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Kemudahan penggunaan katalog digital/OPAC untuk mencari informasi	6,88	6,24	6,83	0,64	0,07

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan kemudahan penggunaan katalog online/OPAC untuk pencarian informasi telah cukup memenuhi apa yang diinginkan oleh responden dengan skor 6,83, tingkat layanan minimal yang terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 6,24, dan kinerja yang dirasakan responden dengan skor sebesar 6,88. Akumulasi skor yang dihasilkan *Gap Adequacy* dan *Gap Superiority* menunjukkan nilai positif yaitu dengan skor 0,64 dan 0,07. Hal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan telah memberikan layanan yang melebihi harapan pemustaka, sehingga pemustaka merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

**Tabel 4.17 Skor Item kemudahan menemukan koleksi pada jajaran rak**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Kemudahan menemukan koleksi (buku, jurnal, terbitan berkala) pada jajaran rak	5,87	5,85	7,69	0,02	-1,67

*sumber:* Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel diatas responden berharap cukup tinggi terhadap kemudahan menemukan koleksi (buku, jurnal, terbitan berkala) pada jajaran rak dengan skor 7,69 tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi sebesar 5,85, dan tingkatan layanan yang dirasakan pemustaka yaitu 5,87. Jadi menghasilkan *Adequacy Gap* mendapatkan skor positif yang berarti perpustakaan telah cukup memenuhi harapan minimum pengguna yaitu dengan skor 0,02, sedangkan *Superiority Gap* memiliki skor negatif yaitu dengan skor -1,67 yang menandakan pengguna belum merasa puas terhadap kemudahan menemukan koleksi (buku, jurnal, terbitan berkala) pada jajaran rak

#### 4) ***Timeliness* (Kecepatan Mengakses Informasi)**

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Timeliness* (Kecepatan Mengakses Informasi) yang terbagi menjadi 2 item yaitu; kesesuaian akurasi data pada katalog digital/ OPAC dan keteraturan susunan koleksi di rak koleksi. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.18 Skor Item akurasi data pada katalog digital/ OPAC**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Kesesuaian akurasi data pada katalog digital/OPAC dengan data koleksi di jajaran rak	5,78	5,71	7,78	0,07	-2,00

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Tabel diatas menyatakan bahwa responden cukup berharap tinggi terhadap kesesuaian akurasi data pada katalog digital/ OPAC dengan data koleksi di jajaran rak dengan skor sebesar 7,78, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 5,78 dan tingkat kinerja yang dirasakan responden yaitu 5,71. Jadi menghasilkan nilai *Gap Adequacy* positif yaitu 0,07 yang menandakan bahwa responden ”cukup puas” terhadap layanan yang diterima dan skor untuk *Gap Superiority* menghasilkan nilai negatif yaitu -2,00 yang menandakan bahwa kualitas layanan berada dalam batas zona toleransi (*zone tolerance*).

**Tabel 4.19 Skor Item keteraturan susunan koleksi di rak koleksi**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
keteraturan susunan koleksi di rak koleksi	5,92	5,90	7,59	0,02	-1,67

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Tabel diatas menunjukkan bahwa responden cukup berharap tinggi terhadap keteraturan susunan koleksi di rak koleksi dengan skor sebesar 7,59, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 5,90 dan tingkat kinerja yang dirasakan responden yaitu 5,92. Jadi menghasilkan nilai *Adequacy Gap* positif yaitu 0,02 yang menandakan bahwa responden ”cukup puas” terhadap layanan yang diterima dan skor untuk *Superiority Gap* menghasilkan nilai negatif yaitu -1,67 yang menandakan bahwa kualitas layanan berada dalam batas zona toleransi (*zone tolerance*)

#### 5) *Equipment* (Peralatan Mengakses Informasi)

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Equipment* (Peralatan Mengakses Informasi) yang terbagi menjadi 2 item yaitu; kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.20** Skor Item kecukupan jumlah komputer penelusuran

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Kecukupan jumlah komputer penelusuran	5,27	5,43	7,57	0,17	-1,97

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Tabel diatas menyatakan bahwa responden berharap cukup tinggi terhadap keteraturan susunan koleksi di rak koleksi dengan

skor sebesar 7,57, tingkat layanan minimal yang diperkirakan terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 5,43 dan tingkat kinerja yang dirasakan responden yaitu 5,37. Jadi menghasilkan nilai *Adequacy Gap* positif yaitu 0,17 yang menandakan bahwa responden ”cukup puas” terhadap layanan yang diterima dan skor untuk *Superiority Gap* menghasilkan nilai negatif yaitu -1,97 yang menandakan bahwa kualitas layanan berada dalam batas zona toleransi (*zone tolerance*)

**Tabel 4.21 Skor Item kecepatan fasilitas hotspot**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi	4,75	4,99	7,38	-0,24	-2,63

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden berharap tinggi terhadap kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi dengan skor 7.38, tingkat layanan yang diperkirakan terpenuhi yaitu 4.99 dan tingkatan kinerja yang dirasakan lebih kecil yaitu 4.75. Jadi menghasilkan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* dengan skor negatif yaitu -0.24 dan -2.63. Apabila keduanya memiliki hasil yang negatif, responden “belum puas” terhadap layanan yang diterima. Jadi dapat dikatakan bahwa layanan dalam hal kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi yang diberikan di bawah nilai minimum.

#### 6) *Self Reliance* (Kemandirian Mengakses Informasi)

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Self Reliance* (Kemandirian Mengakses Informasi) yang terbagi menjadi 2 item yaitu; kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital dan kemandirian koleksi pada jajaran rak koleksi. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.22 Skor Item kemandirian dalam pencarian informasi**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital	6,67	5,91	6,60	0,76	0,06

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan kemandirian dalam pencarian informasi dengan katalog digital/ OPAC telah cukup memenuhi apa yang diinginkan oleh responden dengan skor 6,60, tingkat layanan minimal yang terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 5,91, dan kinerja yang dirasakan responden dengan skor sebesar 6,67. Akumulasi skor yang dihasilkan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* menunjukkan nilai positif yaitu dengan skor 0,76 dan 0,06. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka sehingga pemustaka merasa “sangat puas” terhadap aspek kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital.

**Tabel 4.23 Skor Item kemandirian koleksi pada jajaran rak koleksi**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	6,87	6,13	6,81	0,74	0,06

*sumber:* Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa kemandirian dalam pencarian koleksi pada jajaran rak telah cukup memenuhi apa yang diinginkan oleh responden dengan skor 6,81, tingkat layanan minimal yang terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 6,13, dan kinerja yang dirasakan responden dengan skor sebesar 6,87. Akumulasi skor yang dihasilkan *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* menunjukkan nilai positif yaitu dengan skor 0,74 dan 0,06. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa bahwa layanan yang yang diberikan perpustakaan dalam aspek kemandirian pencarian koleksi pada jajaran rak dapat dikatakan pemustaka merasa “sangat puas”, hal ini ditunjukkan dengan kedua skor AG dan SG yang bernilai bernilai positif.

Berdasarkan deskripsi dari item-item yang telah dijelaskan, maka kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Brawijaya

berdasarkan responden pada dimensi *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi) akan ditampilkan sebagai berikut:

**Tabel 4.24 Rekapitulasi kualitas layanan berdasarkan dimensi *Information Control***

No	Indikator	Pernyataan	Rata-rata			GA	GS
			P	HM	HI		
9	<i>Scope</i>	Ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan prodi saya	5,21	5,23	7,58	-0,02	-2,39
10		Kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan prodi saya	4,93	5,16	7,44	-0,23	-2,52
11		Ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru	5,61	5,54	7,40	0,07	-1,80
12		Ketersediaan E-Journal & E-Book yang dilanggan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan belajar prodi saya	5,64	5,55	7,55	0,09	-1,94
13	<i>Convenience</i>	Kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan	7,00	5,90	6,80	1,10	0,21
14		Kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (e-journal dan e-book)	5,64	5,56	7,50	0,08	-1,87
15	<i>Ease of Navigation</i>	Kemudahan penggunaan katalog digital/OPAC untuk mencari informasi	6,88	6,24	6,83	0,64	0,07
16		Kemudahan menemukan koleksi (buku, jurnal, terbitan berkala) pada jajaran rak	5,87	5,85	7,69	0,02	-1,82
17	<i>Timeliness</i>	Kesesuaian akurasi data pada katalog digital/OPAC dengan data koleksi di jajaran rak	5,78	5,71	7,78	0,07	-2,00
18			5,92	5,90	7,59	0,02	-1,70

		keteraturan susunan koleksi di rak koleksi					
19	<i>Equipment</i>	Kecukupan jumlah komputer penelusuran	5,62	5,45	7,56	0,17	-1,94
20		kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi	4,75	4,99	7,38	-0,24	-2,63
21	<i>Self Relience</i>	Kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital	6,67	5,91	6,60	0,76	0,06
22		kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak	6,88	6,14	6,82	0,74	0,06
rata-rata			5,89	5,65	7,32	0,23	-1,45

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pada tabel di atas menunjukkan penjabaran mengenai kualitas layanan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya berdasarkan dimensi *Information Control* (Kualitas Informasi dan Akses Informasi) dengan pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu dengan nilai 5,89, kemudian untuk harapan minimum responden yaitu dengan nilai 5,65, dan harapan ideal responden dengan skor 7.32. Nilai yang dihasilkan pada *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,23, Sedangkan untuk nilai pada *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,45. Angka pada *Adequacy Gap* yang berniali positif tersebut dapat diartikan pelayanan “cukup memuaskan” dan untuk angka pada *Superiority Gap* bernilai negatif bermakna layanan yang ditawarkan dapat diterima responden dalam *zone of tolerance* (batas toleransi).

c. **Dimensi *Library as place* (Fasilitas Perpustakaan ) (X<sub>3</sub>)**

Bagian ketiga pada dimensi LibQual+ dalam mengukur kualitas layanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang adalah dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktifitas pemustaka di perpustakaan. Kualitas layanan perpustakaan pada dimensi *Library as Place* terbagi menjadi 4 indikator diantaranya : *Tangibles* (Bukti fisik), *Utilitarian Space* (Ruang yang bermanfaat), *Symbol Terms* (Berbagai makna), dan *Refuge* (Tempat belajar yang nyaman). Berikut akan dijabarkan secara lebih rinci skor kualitas layanan perpustakaan dalam dimensi *Library as Place* yaitu:

1) ***Tangibles* (Bukti fisik)**

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Tangibles* (Bukti fisik) yang terbagi menjadi 2 item yaitu; Ketersediaan koleksi di perpustakaan dan Fasilitas dan peralatan fisik di perpustakaan. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.25 Skor Item. Ketersediaan koleksi di perpustakaan**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Ketersediaan koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan saya	5,51	5,40	7,21	0,11	-1,70

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa item ketersediaan koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan pemustaka berharap cukup tinggi, hal ini ditunjukkan dengan skor 7,21, untuk tingkat minimal yang diinginkan pemustaka dengan skor 5,40, dan untuk tingkat layanan yang dirasakan pemustaka dengan skor 5,51. Jadi skor yang didapat pada *Adequacy Gap* menunjukkan angka positif skor 0,11 sehingga perpustakaan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, sedangkan untuk *Superiority Gap* memiliki skor negatif yaitu -1,70. Bahwa kualitas layanan berada dalam *zone tolerance* (batas toleransi) yang berarti kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.

**Tabel 4.26 Skor Item. Fasilitas dan peralatan fisik di perpustakaan**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Fasilitas dan peralatan fisik (meja, kursi, rak, colokan, dll) di perpustakaan cukup memadai dan berfungsi dengan baik	6,14	6,15	7,70	-0,01	-1,56

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pemustaka berharap tinggi terhadap fasilitas dan peralatan fisik di perpustakaan yang memadai dan berfungsi dengan baik dengan skor 7,70, tingkat

layanan minimum yang diperkirakan terpenuhi dengan skor 6,14, dan untuk tingkat layanan yang dirasakan pemustaka dengan skor 6,13. Sehingga kedua skor yaitu *Adequacy Gap* menunjukkan nilai negatif dengan skor -0,01 dan untuk *Superiority Gap* memiliki nilai negatif dengan skor -1,56 hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan belum memenuhi harapan pemustaka sehingga pemustaka merasa kurang puas dengan sarana perpustakaan dalam hal fasilitas dan peralatan yang memadai

## 2) *Utilitarian Space* (Ruang yang bermanfaat)

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Utilitarian Space* (Ruang yang bermanfaat) yang terbagi menjadi 2 item yaitu; Ketenangan ruang perpustakaan dan desain ruang perpustakaan. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.27 Skor Item Ketenangan ruang perpustakaan**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Ketenangan ruang perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri atau kelompok	6,40	6,36	7,71	0,04	-1,31

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pada tabel tersebut menunjukkan responden cukup berharap tinggi terhadap ketenangan ruang dalam mendukung belajar dengan skor 7,71, untuk tingkat harapan minimum yang diperkirakan

terpenuhi yaitu 6,36, dan tingkat pelayanan yang diterima atau dirasakan dengan skor 6,40 sehingga menghasilkan nilai positif untuk *Adequacy Gap* yaitu 0,04, sedangkan skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,31. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan dalam *zone tolerance* (batas toleransi) dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapa ideal.

**Tabel 4.28** Skor Item Desain ruang perpustakaan

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar dengan lebih giat	6,25	5,86	7,40	0,39	-1,15

sumber: Hasil Olahan Data Kuisioner (2017)

Tabel tersebut menyatakan bahwa responden berharap tinggi terhadap desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi belajar dengan skor 7,40, untuk tingkat layanan minimum yang diperkirakan yaitu 5,86, dan tanggapan terhadap kinerja yang dirasakan yakni skor 6,25 sehingga menghasilkan skor positif pada *Adequacy Gap* yaitu 0,39 yang menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan pemustaka, walaupun pada skor *Superiority Gap* bernilai negatif dengan skor -1,15 yang bermakna kualitas layanan dalam “*zone tolerance*” (batas toleransi) artinya

bahwa kualitas layanan diposisikan antara tingkat layanan minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.

### 3) *Symbol Terms* (Berbagai makna)

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Symbol Terms* (Berbagai makna) yang terbagi menjadi 2 item yaitu; perpustakaan sebagai tempat belajar dan perpustakaan menumbuhkan daya kreativitas. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.29** Skor Item Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar/berdiskusi	7,00	6,40	6,95	0,60	0,05

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pernyataan diatas menunjukkan, responden cukup berharap tinggi terhadap pelayanan perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar/ berdiskusi dengan skor 6,95, tingkat layanan minimum yang diperkirakan dapat terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 6,40, dan untuk tingkat kinerja atau pelayanan yang dirasakan yaitu 7,00. Sehingga nilai dihasilkan dari *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* yaitu 0,60 dan 0,05 dari nilai keduanya yang bernilai positif dapat

disimpulkan bahwa layanan yang diberikan atau tawarkan telah melebihi harapan ideal responden, jadi responden “sangat puas” terhadap layanan yang diterimannya.

**Tabel Skor Item 4.30 Perpustakaan membantu menumbuhkan daya kreativitas**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Perpustakaan membantu saya menumbuhkan daya kreativitas	6,11	6,04	7,31	0,07	-1,20

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pernyataan tabel diatas menunjukkan, responden memiliki harapan tinggi terhadap perpustakaan membantu responden menumbuhkan daya kreativitas dengan skor 7,31, tingkat layanan minimum yang diperkirakan dapat terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 6,04, dan untuk tingkat kinerja atau pelayanan yang dirasakan yaitu 6,11. Sehingga nilai dihasilkan dari *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,07 yang menandakan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan pemustaka, sedangkan untuk *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,20. Dapat disimpulkan bahwa pemustaka merasa “cukup puas” terhadap layanan diterima dan bila skor *Superiority Gap* bernilai negatif berarti dalam *zone tolerance* (batas toleransi).

**4) Refuge (Tempat belajar yang nyaman)**

Berikut adalah hasil analisis data pada indikator *Refuge* (Tempat belajar yang nyaman ) yang terbagi menjadi 2 item yaitu; perpustakaan merupakan tempat yang tenang dan perpustakaan selalu dalam kondisi bersih. Hal tersebut dipaparkan berdasarkan pendapat responden dilihat dari persepsi, harapan minimum dan harapan ideal.

**Tabel 4.31 Skor Item Perpustakaan merupakan tempat yang tenang**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya	6,51	6,41	7,54	0,10	-1,03

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pada tabel diatas menyatakan, responden memiliki harapan tinggi terhadap perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu kosentrasi dengan skor 7,54, tingkat layanan minimum yang diasumsikan dapat terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 6,41, dan untuk tingkat kinerja atau pelayanan yang dirasakan yaitu 6,51. Sehingga nilai dihasilkan dari *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,10 yang berarti bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pemustaka, sedangkan skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,03. Kesimpulan dalam item ini, bahwa pemustaka merasa “cukup puas” terhadap layanan diterima dan

untuk skor *Superiority Gap* bernilai negatif berarti dalam *zone tolerance* (batas toleransi).

**Tabel 4.32 Skor Item Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih**

Pernyataan	Rata-rata			AG	SG
	P	HM	HI		
Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar	7,22	6,87	7,12	0,35	0,10

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pernyataan tabel diatas menunjukkan, responden berharap cukup sedang pada perpustakaan selalu dalam kondisi bersih dengan skor 7,11, tingkat layanan minimum yang diperkirakan dapat terpenuhi oleh perpustakaan yaitu 6,86, dan untuk tingkat kinerja atau pelayanan yang dirasakan cukup tinggi yaitu 7,22. Sehingga nilai dihasilkan dari *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* yaitu 0,36 dan 0,11 dari nilai keduanya yang bernilai positif dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan atau tawarkan telah melebihi harapan ideal responden, jadi responden merasa “sangat puas” terhadap layanan yang diterimannya.

**Tabel 4.33 Rekapitulasi kualitas layanan berdasarkan dimensi *Library as Place***

No	Indikator	Pernyataan	Rata-rata			GA	GS
			P	HM	HI		

23	<i>Tangibles</i>	Ketersediaan koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan saya	5,51	5,40	7,21	0,11	-1,70
24		Fasilitas dan peralatan fisik (meja, kursi, rak, colokan, dll) di perpustakaan cukup memadai dan berfungsi dengan baik	6,14	6,15	7,70	-0,01	-1,56
25	<i>Utilitarian Space</i>	Ketenangan ruang perpustakaan mendukung saya untuk belajar secara mandiri atau kelompok	6,40	6,36	7,71	0,04	-1,31
26		Desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi saya untuk belajar dengan lebih giat	6,25	5,86	7,40	0,39	-1,15
27	<i>Symbol Terms</i>	Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar/berdiskusi	7,00	6,40	6,95	0,60	0,05
28		Perpustakaan membantu saya menumbuhkan daya kreativitas	6,11	6,04	7,31	0,07	-1,20
29	<i>Refuge</i>	Perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar saya	6,51	6,41	7,54	0,10	-1,03
30		Perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar	7,22	6,87	7,12	0,35	0,10
rata-rata			6,39	6,19	7,37	0,21	-0,97

sumber: Hasil Olahan Data Kuisisioner (2017)

Pada tabel di atas menunjukkan penjabaran mengenai kualitas layanan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya berdasarkan dimensi *Library as Place* (Sarana Perpustakaan) dengan pelayanan yang dirasakan oleh responden yaitu dengan nilai 6,39, kemudian untuk

harapan minimum responden yaitu dengan nilai 6,19, dan harapan ideal responden dengan skor 7.37. Nilai yang dihasilkan pada *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,21, Sedangkan untuk nilai pada *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,97. Angka pada *Adequacy Gap* yang berniali positif tersebut dapat diartikan pelayanan “cukup memuaskan” dan untuk angka pada *Superiority Gap* bernilai negatif bermakna layanan yang ditawarkan dapat diterima responden dalam *zone of tolerance* (batas toleransi).

### C. Pembahasan

Pembahasan pada sub bab ini mengenai data-data yang telah diolah yakni tentang analisis kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan metode LibQUAL+ studi pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang. Metode LibQUAL+ merupakan pengembangan dari ServQUAL+ yang digunakan dalam mengukur kepuasan pemustaka atau mengukur kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan sudut pandang pengguna perpustakaan atau pemustaka.

Menurut Kyrrillidou dalam Rahayuningsih (2015:34) menyampaikan bahwa terdapat tiga dimensi dalam LibQUAL+ yang dijadikan variabel pengukuran yaitu; *Affect of Service* adalah kemampuas, sikap dan mentalitas petugas dalam melayani pengguna, kemudian *Information Control* adalah tentang ketersediaan koleksi yang memadai dan kekuatan koleksi yang dimiliki, dan *Library as Place*

adalah perpustakaan sebagai tempat. Pada penelitian ini, terdapat 3 (tiga) indikator yang digunakan sebagai tolak ukur dalam kualitas pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang dengan responden yakni pemustaka Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang.

Hasil penelitian yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan rumus skala *semantic defferesnial* yang tersusun dalam satu garis kontinum dengan yang jawaban “*sangat positifnya*” terletak di bagian kanan garis, sedangkan jawaban “*sangat negatif*” terletak di bagian kiri garis atau sebaliknya, dalam penilaian rentang jawaban tersebut terdiri dari nilai terendah 1 hingga nilai tertinggi 9. Hal ini tergantung pada persepsi responden kepada yang dinilai. Berikut adalah penjabaran dari masing-masing aspek yang terkandung dalam penilaian kualitas pelayanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+ yaitu sebagai berikut:

**1) *Affect of Service* (Kinerja Pelayanan)**

**a) *Empathy* (kepedulian)**

Rasa peduli dan penuh perhatian kepada pemustaka merupakan salah satu hal penting dalam pelayanan perpustakaan. Bentuk kepedulian tersebut seperti menyambut dengan ramah dan senyum serta membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya. Menurut Rahayuningsih (2015:72) *empathy* adalah kepedulian dan memberikan perhatian adalah bentuk empati kepada pengguna atau pemustaka. Pelayanan yang berkualitas adalah menyambut pengguna dengan sikap baik, membantu pengguna dengan memahami kebutuhan pemustaka. Pada penelitian ini indikator *empathy* terbagi

menjadi 2 item yaitu; (1) pustakawan memahami kebutuhan pemustaka, (2) pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang pada item (1) menunjukkan bahwa, responden “belum puas” terhadap sikap petugas memahami kebutuhan pemustaka hal ini ditunjukkan dengan kedua hasil perhitungan nilai skor yakni pada nilai skor *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* yang bernilai negatif yaitu -0,04 dan -2,09. Kedua nilai tersebut memiliki arti bahwa pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka. Sehingga pemustaka merasa “belum puas” terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan dalam hal sikap pustakawan yang kurang memahami kebutuhan pemustaka.

Kemudian pada item (2) menunjukkan bahwa, responden “belum puas” terhadap pelayanan yang ditawarkan pustakawan dalam hal memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai kedua skor yakni pada *Adequacy Gap* dan *Superiority Gap* yang bernilai negatif yaitu dengan nilai -0,38 dan -2,44. Hasil kedua nilai skor tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan belum memenuhi harapan minimum pemustaka. Sehingga pemustaka merasa “belum

puas” dengan respon sikap pustakawan yang kurang sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.

**b) *Responsivness* (ketanggapan)**

Sikap pustakawan yang baik adalah selalu siap menanggapi atau membantu pemustaka yang mengalami kesusahan dalam mencari informasi, bukan hanya menanti namun tanggap dalam melihat pemustaka yang mengalami kesusahan. Menurut Rahayuningsih (2015:69) *responsiveness* adalah sikap atau tindakan pustakawan yang selalu siap dan tanggap membantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu. Pada penelitian ini, *responsivness* (ketanggapan) terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (3) pustakawan memimbing pemustaka saat mengalami kesulitan penelusuran informasi dan (4) pustakawan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, pada item ke (3) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan pustakawan memimbing pemustaka saat mengalami kesulitan penelusuran informasi hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan pada nilai skor *Adequacy Gap* yang bernilai positif yaitu 0,11, sedangkan untuk skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,75. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diberikan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (batas toleransi), dapat diartikan pelayanan yang ditawarkan dapat

diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan. Sehingga pemustaka merasa “cukup puas” dengan pelayanan yang ditawarkan oleh perpustakaan.

Kemudian pada item ke (4) menunjukkan bahwa responden “belum puas” terhadap pelayanan pustakawan dalam hal cepat tanggap dalam menangani keluhan hal ini ditunjukkan dari hasil perhitungan kedua nilai skor yang bernilai negatif yaitu dengan nilai skor *Adequacy Gap* -0,38 dan -2,23. Hasil kedua nilai skor tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan belum memenuhi harapan minimum pemustaka. Sehingga pemustaka merasa “belum puas” dengan respon sikap pustakawan dalam hal cepat tanggap dalam menangani keluhan.

c) ***Assurance* (Jaminan/kepastian)**

Perpustakaan memberikan jaminan kepada pemustaka dalam pelayanan yaitu berupa pustakawan sebagai petugas yang memiliki kompetensi dalam bidangnya dan memiliki sikap sopan dan ramah dalam melayani pemustaka. Menurut Rahayuningsih (2015:62) *Assurance* adalah pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan dalam melayani pemustaka dan bentuk *assurance* perpustakaan yakni memberikan jaminan rasa aman kepada pemustaka. Pada penelitian ini, terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (5) Petugas memiliki kecakapan pada bidang saat melayani dan (6) perpustakaan memberikan jaminan rasa aman.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, pada item (5) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan petugas yang memiliki kecakapan bidang saat melayani. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai skor dari *Adequacy Gap* yang bernilai positif yaitu 0,07 sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,90 yang menandakan bahwa pelayanan yang ditawarkan dalam batas toleransi (*zone of tolerance*) dimana tingkat layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal.

Kemudian pada item (6), menunjukkan bahwa responden “sangat puas” terhadap pelayanan perpustakaan dalam memberikan jaminan rasa aman. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan kedua nilai skor yang bernilai positif yakni pada *Adequacy Gap* dengan skor 0,99 dan skor *Superiority Gap* yakni 0,01. Hasil yang bernilai positif tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan telah memenuhi atau melebihi harapan minimum pemustaka. Sehingga pemustaka merasa “sangat puas” terhadap pelayanan perpustakaan dalam hal memberikan jaminan rasa aman

**d) *Reliability* (Kehandalan)**

Kemampuan pustakawan dalam melayani adalah salah satunya memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kehandalan petugas akan tercapai bila menepati janji dan melayani sesuai dengan

waktu yang ditentukan dalam pelayanan kepada pemustaka. Menurut Rahayuningsih (2015:66) *reability* adalah kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat. Pada indikator *assurance*, terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (7) petugas memberikan informasi melakukan secara jelas serta akurat dan (8) petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (7) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan petugas dalam memberikan informasi melakukan secara jelas dan akurat. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai skor dengan nilai positif pada skor *Adequacy Gap* yaitu 0,3 sedangkan untuk skor *Superiority Gap* yaitu -1,69. Nilai skor tersebut menandakan bahwa pelayanan yang diberikan petugas dalam batas toleransi (*zone of tolerance*) dimana layanan yang diberikan telah memenuhi harapan minimum yang dapat diterima.

Kemudian pada item (8), menunjukkan bahwa responden “sangat puas” terhadap layanan petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah ditetapkan Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil dari perhitungan kedua skor yang bernilai positif seperti pada nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,81 dan nilai skor *Superiority Gap* yaitu 0,03. Makna dari kedua skor tersebut menunjukkan bahwa

layanan yang diterima telah cukup atau melebihi harapan ideal pemustaka, hal ini dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan sudah memenuhi harapan pemustaka.

**e) Rekapitulasi dimensi *Affect of Service***

*Affect of Service* (Kinerja Petugas dalam Pelayanan) yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas pustakawan dalam melayani pemustaka. Menurut Fatmawati (2013:217) kualitas layanan perpustakaan akan menjadi baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara/penengah (*intermediary*) yang professional bagi pemustaka.

Hasil rekapitulasi dimensi *affect of service* pada kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Brawijaya menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap dimensi *affect of service*. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil dari perhitungan skor yang bernilai positif seperti pada nilai skor *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,15 dan nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,15. Makna dari skor tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diterima telah cukup memenuhi harapan pemustaka, namun belum mencapai harapan ideal pemustaka.

**2) *Information Control* (Kualitas dan Akses Informasi)**

**a) *Scope* (kecakapan informasi)**

Koleksi atau sumber informasi merupakan bahan pokok yang disajikan perpustakaan kepada pemustaka, koleksi tersebut meliputi

koleksi cetak dan non cetak. Perpustakaan perguruan tinggi tentunya menyediakan koleksi yang mendukung civitas akademik dalam memenuhi kebutuhan informasi. Menurut Rahayuningsih (2015:98) *scope* adalah menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Jadi pada indikator aspek yang mendasar dalam hal kekuatan koleksi. Indikator dalam penelitian ini, terbagi menjadi 4 item yaitu mengenai; (9) ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan prodi pemustaka, (10) ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru, (11) kecukupan jumlah koleksi tercetak untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan prodi pemustaka, dan (12) ketersediaan *e-journal* dan *e-book* yang dilanggan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan belajar prodi pemustaka,

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (9) menunjukkan bahwa responden “belum puas” terhadap layanan yang ditawarkan perpustakaan dalam hal ketersediaan koleksi sesuai dengan kebutuhan prodi pemustaka. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan kedua skor yang memiliki nilai skor negatif seperti *Adequacy Gap* yaitu -0,02 dan *Superiority Gap* yaitu -2,39. Bila kedua nilai tersebut bernilai negatif maka dapat disimpulkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum responden, sehingga

perlu diperhatikan dari pihak perpustakaan bahwa pemustaka merasa belum puas dalam segi ketersediaan koleksi .

Selanjutnya untuk item (10), menunjukkan bahwa responden “belum puas” terhadap layanan yang diberikan perpustakaan dalam segi kecukupan jumlah eksemplar koleksi tercetak untuk memenuhi kebutuhan prodi pemustaka. Ketidakpuasan tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai kedua skor yang bernilai negatif yaitu skor *Adequacy Gap* yaitu -0,23 dan nilai *Superiority Gap* yaitu -2,52. Hasil kedua perhitungan tersebut bermakna bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan masih belum memenuhi harapan minimum responden, sehingga perlunya perhatian dalam hal pengadaan koleksi agar memenuhi kebutuhan koleksi sesuai kebutuhan prodi pemustaka.

Selanjutnya untuk item (11), menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan dalam segi koleksi yaitu ketersediaan (buku dan jurnal) tercetak versi yang terbaru. Hal ini didukung dengan salah satu perhitungan nilai skor yang bernilai positif yaitu untuk nilai *Adequacy Gap* yaitu 0,07, sedangkan untuk nilai *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,80. Hal tersebut bermakna bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (batas toleransi) yang berarti pelayanan yang diberikan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan.

Terakhir yaitu untuk item (12), menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan dalam hal ketersediaan *e-journal* dan *e-book* yang dilanggan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan prodi pemustaka. Hal tersebut didukung dengan nilai salah satu perhitungan yang bernilai positif yakni pada perhitungan nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,09, sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,94. Makna kedua nilai skor tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (batas toleransi) yang berarti pelayanan yang diberikan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan, hal ini sebagai tanda bahwa perlunya ditingkatkan lagi dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat mencapai harapan ideal pemustaka.

**b) Convenience (kenyamanan mengakses informasi)**

Perpustakaan sebagai penyedia informasi tentunya memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam mengakses informasi, kemudahan tersebut menimbulkan rasa kenyamanan yang dirasakan pemustaka. Hal tersebut juga harus didukung dengan kejelasan petunjuk dalam mengakses informasi. Menurut Rahayuningsih (2015:92) *convenience* adalah kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan dan kejelasan petunjuk yang jelas tentang petunjuk penggunaan fasilitas perpustakaan. Pada indikator ini, terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (13) kejelasan petunjuk

penggunaan fasilitas layanan dan (14) kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (*e-journal* dan *e-book*).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (13) menunjukkan bahwa responden “sangat puas” terhadap layanan dalam hal kejelasan petunjuk penggunaan fasilitas layanan perpustakaan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan kedua nilai skor yang bernilai positif, untuk nilai skor *Adequacy Gap* yakni 1,10 dan untuk nilai skor *Superiority Gap* yakni 0,21. Makna kedua skor tersebut bernilai positif dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan telah memenuhi atau melebihi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka merasa “sangat puas” terhadap layanan yang diterima.

Kemudian untuk item (14) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap layanan dalam hal kejelasan akses koleksi tercetak maupun koleksi elektronik (*e-journal* dan *e-book*). Hal ini ditunjukkan dengan salah satu perhitungan hasil skor yang bernilai positif yakni nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,08, sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,87. Makna dari hasil skor tersebut dapat diartikan bahwa layanan yang diberikan dalam batas *zone of tolerance* (batas toleransi) yang berarti pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh pemustaka.

c) ***Ease of Navigation* (kemudahan mengakses informasi)**

Perpustakaan dalam menyediakan informasi tentunya memiliki sarana dalam membantu pemustaka memudahkan mengakses informasi, sarana yang disediakan berupa katalog digital/OPAC. Penyediaan katalog tersebut untuk memudahkan pemustaka dalam temu kembali informasi. Menurut Rahayuningsih (2015:89) *Ease of Navigation* adalah kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui katalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi. Pada penelitian ini, indikator *ease of navigation* terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (15) kemudahan penggunaan katalog digital/OPAC dalam pencarian informasi dan (16) kemudahan menemukan koleksi (buku, jurnal, terbitan berkala) pada jajaran rak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (15) menunjukkan bahwa responden “sangat puas” terhadap layanan perpustakaan dalam segi kemudahan penggunaan katalog digital/OPAC dalam pencarian informasi. Hal ini didukung dengan hasil perhitungan nilai skor pada kedua perhitungan tersebut bernilai positif dengan nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,64 dan nilai skor *Superiority Gap* yaitu 0,07. Makna kedua skor tersebut bernilai positif dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan telah mencapai atau melebihi harapan pemustaka, sehingga pemustaka “merasa puas” terhadap kemudahan penggunaan layanan yang diterima.

Kemudian berikutnya untuk item (16), menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan perpustakaan dalam segi kemudahan menemukan koleksi (buku, jurnal, terbitan berkala) pada jajaran rak. Hal ini ditunjukkan dengan salah satu perhitungan nilai skor yang bernilai positif, yakni pada nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,02, sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,82. Kedua nilai skor tersebut memiliki arti bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (zona toleransi), yang dimana pelayanan yang ditawarkan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan.

**d) *Timelines* (kecepatan mengakses informasi)**

Kecepatan pencarian informasi di perpustakaan akan efektif apabila informasi tersebut didukung dengan kesesuaian data di katalog digital dengan koleksi yang ada pada jajaran rak. Menurut Rahayuningsih (2015:86) *Timelines* adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi, yang mana sangat didukung oleh kesesuaian data pada katalog digital dengan data koleksi di jajaran rak serta keteraturan susunan koleksi di rak, Indikator *timelines* pada penelitian ini terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (17) kesesuaian akurasi data pada katalog digital/OPAC dengan data koleksi pada jajaran rak dan (18) keteraturan susunan koleksi pada rak koleksi

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (17) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap layanan yang ditawarkan perpustakaan dalam segi kesesuaian akurasi data pada katalog digital/OPAC dengan data koleksi pada jajaran rak. Hal ini ditunjukkan dengan hasil perhitungan salah satu nilai skor yang bernilai positif yakni nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,07, sedangkan pada nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -2,00. Kedua nilai skor tersebut memiliki makna bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (zona toleransi), yang dimana pelayanan yang ditawarkan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan.

Kemudian untuk item (18) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap layanan yang diberikan perpustakaan dalam hal keteraturan susunan koleksi pada rak koleksi. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil perhitungan salah satu nilai skor yang bernilai positif yaitu, nilai skor *Adequacy Gap* yakni 0,02, sedangkan pada nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,67. Makna kedua nilai skor tersebut dapat diartikan bahwa bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (zona toleransi), yang dimana pelayanan yang ditawarkan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan.

e) **Equipment (peralatan mengakses informasi)**

Koleksi yang dimiliki perpustakaan umumnya tidak hanya berupa koleksi cetak namun juga koleksi non cetak. Koleksi yang dimaksudkan adalah berupa koleksi elektronik, beberapa koleksi elektronik tersebut harus didukung dengan sarana peralatan akses informasi seperti komputer dan *hotspot* internet. Menurut Rahayuningsih (2015:95) *Equipment* adalah peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas *hotspot* untuk mengakses informasi. Indikator *equipment* pada penelitian ini, terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (19) kecukupan jumlah komputer penelusuran dan (20) kecepatan fasilitas *hotspot* untuk menelusur informasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (19) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap layanan yang diberikan perpustakaan dalam segi kecukupan jumlah komputer penelusuran. Hal tersebut ditunjukkan dengan salah satu perhitungan nilai skor yang bernilai positif, yakni pada nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,17, sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,94. Kedua nilai skor tersebut memiliki arti bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (zona toleransi), yang dimana pelayanan yang ditawarkan dapat diterima

sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan.

Kemudian untuk item (20) menunjukkan bahwa responden merasa “belum puas” terhadap pelayanan yang ditawarkan dalam hal kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusur informasi. Sikap responden tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai kedua skor yang bernilai negatif yaitu skor *Adequacy Gap* yaitu -0,24 dan nilai *Superiority Gap* yaitu -2,63. Hasil kedua perhitungan tersebut bermakna bahwa layanan yang diberikan oleh perpustakaan masih belum memenuhi harapan minimum responden, sehingga perlunya perhatian fasilitas hotspot dari segi konektivitas dan kecepatan hotspot yang belum begitu maksimal.

f) ***Self Reliance* (kemandirian mengakses informasi)**

Kebebasan mengakses informasi merupakan hal yang diinginkan oleh pemustaka. Perpustakaan dalam hal ini memberikan fasilitas berupa katalog digital sebagai sarana pencarian koleksi yang dimiliki perpustakaan. Hal ini berpengaruh terhadap kepercayaan diri pemustaka dalam mengakses informasi baik pada katalog digital maupun jajaran rak.

Menurut Rahayuningsih (2015:82) *self reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan

komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak. Pada penelitian ini, terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (21) kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital dan (22) kemandirian mencari koleksi pada jajaran rak.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (21) menunjukkan bahwa responden “sangat puas” terhadap layanan yang ditawarkan dalam hal kemandirian dalam mencari informasi pada katalog digital. Sikap responden tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai kedua skor yang bernilai positif yaitu skor *Adequacy Gap* yaitu 0,76 dan nilai *Superiority Gap* yaitu 0,06. Hasil kedua skor yang bernilai positif dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan telah mencapai atau melebihi harapan pemustaka, sehingga pemustaka merasa yakin dengan kemandirian dalam mengakses informasi dengan menggunakan fasilitas katalog digital yang disediakan perpustakaan dengan mudah.

Berikutnya untuk item (22) menunjukkan bahwa responden “sangat puas” terhadap layanan yang ditawarkan dalam hal kemandirian dalam mencari koleksi pada jajaran rak koleksi. Sikap responden tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai kedua skor yang bernilai positif yaitu skor *Adequacy Gap* yaitu 0,74 dan nilai *Superiority Gap* yaitu 0,06. Hasil kedua nilai skor yang bernilai positif terbut dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan

telah mencapai atau melebihi harapan pemustaka, sehingga pemustaka merasa yakin secara mandiri untuk melakukan pencarian koleksi pada jajaran rak koleksi

**g) Rekapitulasi dimensi *Information Control***

Menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup, aktualitas, maupun tingkat kecepatan waktu akses informasi di perpustakaan. Menurut Bahrainizadeh (2013:1655) *information control* berarti seberapa mudah sumber daya dan informasi dapat diakses dan dengan kualitas apa yang mereka tawarkan kepada pengguna. Pada dimensi ini juga memuat konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkan dalam mencari informasi tanpa bantuan pustakawan dalam hal ini menyangkut kemandirian dan kepercayaan diri dalam mengakses informasi yang disediakan oleh perpustakaan

Hasil rekapitulasi dimensi *information control* pada kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Brawijaya menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap dimensi *information control*. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil dari perhitungan skor yang bernilai positif seperti pada nilai skor *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,23 dan nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,45. Makna dari skor tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diterima telah cukup

memenuhi harapan pemustaka, namun belum mencapai harapan ideal pemustaka.

### 3) *Library as Place* (Sarana Perpustakaan)

#### a) *Tangibles* (bukti fisik)

Perpustakaan menyediakan sarana dan prasarana berupa fasilitas maupun ketersediaan koleksi dengan tujuan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pemustaka. Menurut Rahayuningsih (2015:112) Adalah kemampuan perpustakaan dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas atau sarana dan prasarana perpustakaan serta ketersediaan koleksi. Indikator *tangibles* pada penelitian ini , terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (23) ketersediaan koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan pemustaka dan (24) fasilitas serta peralatan fisik (meja, kursi, rak, colokan, dll) di perpustakaan cukup memadai dan berfungsi dengan baik

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (23) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap layanan yang diberikan perpustakaan dalam segi ketersediaan koleksi di perpustakaan telah memenuhi kebutuhan pemustaka . Hal tersebut ditunjukkan dengan salah satu perhitungan nilai skor yang bernilai positif, yakni pada nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,11, sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,70. Nilai negatif pada *Superiority Gap*

skor tersebut memiliki arti bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (zona toleransi), yang dimana pelayanan yang ditawarkan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan.

Berikutnya untuk item (24) menunjukkan bahwa responden “Kurang puas” dengan pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam segi fasilitas serta peralatan fisik (meja, kursi, rak, colokan, dll) di perpustakaan cukup memadai dan berfungsi dengan baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan salah satu perhitungan nilai skor yang bernilai negatif yakni pada nilai skor *Adequacy Gap* yaitu -0,01, dan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,56. Kedua nilai yang bernilai negatif tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan masih belum memuaskan akan harapan minimum pemustaka, hal ini menimbulkan ketidakpuasan dengan pelayanan perpustakaan dalam hal sarana dan peralatan yang kurang memadai. Ketidakpuasan tersebut kiranya menjadi masukan perpustakaan Universitas Brawijaya Malang untuk membenahi yang dirasa perlu perbaikan dalam hal sarana maupun peralatan fisik.

**b) *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat)**

Perpustakaan sebagai tempat belajar dan rekreasi tentunya harus mendukung pemustaka dalam mencerna informasi tentunya dalam kondisi yang tenang dan tak kalah penting menciptakan suasana perpustakaan yang tidak monotone dengan desain ruang yang lebih

menarik minat pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan. Seperti yang diungkap Rahayuningsih (2015:122) *ulitarian space* yaitu perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mamou menginspirasi belajar. Pada penelitian ini, terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (25) Ketenangan ruang perpustakaan mendukung pemustaka untuk belajar secara mandiri atau kelompok dan (26) desain ruang perpustakaan mampu menginspirasi pemustaka untuk belajar dengan lebih giat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (25) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan berupa ketenangan ruang perpustakaan mendukung pemustaka untuk belajar secara mandiri atau kelompok. Hal tersebut ditunjukkan dengan salah satu perhitungan nilai skor yang bernilai positif, yakni pada nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,04, sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,31. Nilai negatif pada *Superiority Gap* skor tersebut memiliki arti bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (zona toleransi), yang dimana pelayanan yang ditawarkan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan.

Kemudian untuk item (26) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan dalam segi desain ruang

perpustakaan mampu menginspirasi pemustaka untuk belajar dengan lebih giat. Hal tersebut ditunjukkan dengan salah satu perhitungan nilai skor yang bernilai positif, yakni pada nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,39, sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,15. Nilai negatif pada *Superiority Gap* skor tersebut memiliki arti bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (zona toleransi), yang dimana pelayanan yang ditawarkan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan.

c) ***Symbol Terms* (berbagai makna) 119**

Perpustakaan sebagai lembaga informasi mendukung mencerdaskan bangsa. Perpustakaan harus memiliki dampak positif bagi pemustaka dan masyarakat dengan penyediaan sarana dan prasarana membantu meningkatkan daya belajar dan kreativitas. Menurut Rahayuningsih (2015:122) Menurut Rahayuningsih (2015:122) *Symbol Terms* adalah perpustakaan terbuka bagi seluruh sivitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas pemustaka. Pada penelitian ini, terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (27) Perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar/berdiskusi dan (28) Perpustakaan membantu pemustaka menumbuhkan daya kreativitas.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (27) menunjukkan bahwa

responden “sangat puas” terhadap layanan yang ditawarkan dalam hal perpustakaan terbuka sebagai tempat belajar/berdiskusi. Sikap responden tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai kedua skor yang bernilai positif yaitu skor *Adequacy Gap* yaitu 0,60 dan nilai *Superiority Gap* yaitu 0,05. Hasil kedua nilai skor yang bernilai positif tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan telah mencapai atau melebihi harapan pemustaka, sehingga pemustaka merasa “sangat puas” terhadap keterbukaan perpustakaan sebagai tempat belajar dan diskusi.

Kemudian untuk item (28) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan dalam segi perpustakaan membantu pemustaka menumbuhkan daya kreativitas. Hal tersebut ditunjukkan dengan salah satu perhitungan nilai skor yang bernilai positif, yakni pada nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,07, sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,20. Nilai negatif pada *Superiority Gap* skor tersebut memiliki arti bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (zona toleransi), yang dimana pelayanan yang ditawarkan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan.

**d) *Refuge* (tempat belajar yang nyaman)**

Kenyamanan pada perpustakaan akan tercapai bila memperhatikan suasana yang kondusif atau tenang dan kondisi

kebersihan perpustakaan yang terjaga, secara tidak langsung bila kedua tersebut diterapkan maka tercapai persesuaian sebagai tempat belajar yang nyaman. Menurut Rahayuningsih (2015:122) *refuge* adalah perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan yang memiliki tempat yang tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih. Pada penelitian ini, terbagi menjadi 2 item yaitu mengenai; (29) perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar pemustaka dan (30) perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang, untuk item (29) menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap pelayanan berupa perpustakaan merupakan tempat yang tenang sehingga membantu konsentrasi belajar pemustaka. Hal tersebut ditunjukkan dengan salah satu perhitungan nilai skor yang bernilai positif, yakni pada nilai skor *Adequacy Gap* yaitu 0,10, sedangkan untuk nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -1,03. Nilai negatif pada *Superiority Gap* skor tersebut memiliki arti bahwa pelayanan yang ditawarkan perpustakaan dalam batas *zone of tolerance* (zona toleransi), yang dimana pelayanan yang ditawarkan dapat diterima sampai pada tingkat layanan yang diharapkan dari layanan yang diberikan.

Kemudian untuk item (30) menunjukkan bahwa responden “sangat puas” terhadap layanan yang ditawarkan dalam hal perpustakaan selalu dalam kondisi yang bersih sehingga nyaman untuk belajar. Sikap responden tersebut ditunjukkan dengan hasil perhitungan nilai kedua skor yang bernilai positif yaitu skor *Adequacy Gap* yaitu 0,35 dan nilai *Superiority Gap* yaitu 0,10. Hasil kedua nilai skor yang bernilai positif tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan yang diberikan perpustakaan telah mencapai atau melebihi harapan pemustaka, hal ini membuktikan bahwa responden “sangat puas” terhadap kondisi kebersihan Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya. Sehingga pemustaka merasa nyaman untuk belajar di Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya.

e) **Rekapitulasi dimensi *Library as Place***

*Library as Place* (Sarana Perpustakaan) Menurut Fatmawati (2013:220) Perpustakaan dianggap sebagai sebuah tempat yang mempunyai kemampuan untuk menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas, pemanfaatan ruang, peralatan/perabotan semua hal tersebut bertujuan memberikan manfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan

Hasil rekapitulasi dimensi *library as place* pada kualitas pelayanan Perpustakaan Universitas Brawijaya menunjukkan bahwa responden “cukup puas” terhadap dimensi *library as place* Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil dari perhitungan skor yang bernilai positif

seperti pada nilai skor *Adequacy Gap* bernilai positif yaitu 0,21 dan nilai skor *Superiority Gap* bernilai negatif yaitu -0,79. Makna dari skor tersebut menunjukkan bahwa layanan yang diterima telah cukup memenuhi harapan pemustaka, namun belum mencapai harapan ideal pemustaka.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui tahap pengumpulan data, pengolahan data dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Berdasarkan Metode LibQual+ (Studi pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan perpustakaan dalam dimensi *Affect of Service* (kinerja pustakawan dalam melakukan pelayanan di perpustakaan) pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan cukup memuaskan pemustaka dengan hasil rekapitulasi menunjukkan nilai positif pada *Adequacy Gap* 0,15 dan untuk *Superiority Gap* bernilai negatif yakni -1,51. Nilai tersebut memiliki makna bahwa pemustaka merasa layanan dalam dimensi *Affect of Service* yang ditawarkan pustakawan dirasa cukup memuaskan dan dapat diterima namun masih pelayanan tersebut belum memenuhi harapan ideal pemustaka. Indikator pada dimensi *Affect of Service* menunjukkan bahwa pada indikator *empathy* (simpati/kepedulian) masih belum memuaskan pemustaka hal ini ditunjukkan item 1 yaitu petugas memahami kebutuhan pemustaka

dengan skor *Adequacy Gap*-0,04, dan *Superiority Gap* -2,09 dan untuk item 2 yaitu petugas memahami kebutuhan pemustaka dengan skor *Adequacy Gap* -0,38, *Superiority Gap* -2,44. Sedangkan untuk indikator yang paling memuaskan pada indikator *assurance* (jaminan/kepastian) dan *reliability* (kehandalan).

2. Kualitas pelayanan perpustakaan dalam dimensi *Information Control* (kualitas dan akses informasi) pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan cukup memuaskan pemustaka dengan hasil rekapitulasi menunjukkan nilai positif pada *Adequacy Gap* 0,23 sedangkan untuk nilai *Superiority gap* memiliki nilai negatif yakni -1,44. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas dengan ketersediaan informasi yang pemustaka butuhkan, pelayanan yang telah diberikan dapat dikatakan baik namun masih belum memenuhi harapan ideal pemustaka. Indikator pada dimensi *Information Control*, indikator yang paling memuaskan pada *self reliance* (kemandirian mengakses informasi) dan untuk indikator yang masih belum memuaskan pemustaka ada pada indikator *Equipment* (peralatan mengakses informasi) dan *Scope* (cakupan informasi).
3. Kualitas pelayanan perpustakaan dalam dimensi *Library as Place* (sarana perpustakaan) pada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan cukup memuaskan dengan hasil rekapitulasi menunjukkan nilai nilai positif

pada *Adequacy Gap* 0,21 sedangkan untuk nilai *Superiority gap* memiliki nilai negatif yakni -0,97. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pemustaka cukup puas dengan sarana yang disediakan perpustakaan dalam menunjang pelayanan, pelayanan yang ditawarkan dapat dikatakan baik namun masih belum mampu memenuhi harapan ideal pemustaka. Pada dimensi *library as place*, penilaian indikator yang dirasakan pemustaka adalah rata-rata cukup memuaskan pemustaka. Namun salah satu indikator yaitu *Tangibel* menunjukkan bahwa pemustaka kurang puas terhadap sarana dan peralatan fisik yang belum sesuai dengan keinginan pemustaka yaitu dengan skor *Adquacy Gap* - 0,01 dan *sauperiority Gap* -1,56.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas maka peneliti akan membuat beberapa saran kepada Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang yang diharapkan bermanfaat dan meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, dan saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang lebih mengevaluasi sikap dan kinerja pustakawan dalam melayani dalam hal menanggapi kebutuhan pemustaka dengan sikap yang lebih sopan, ramah dan cepat tanggap bila pemustaka sedang kebingungan atau kesusahan dalam mengakses dan menelusur informasi.
2. Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang lebih memperhatikan kebutuhan informasi pemustaka dalam segi koleksi dengan

menyesuaikan kebutuhan prodi pemustaka, terutama pada prodi-prodi baru dan meningkatkan jumlah eksemplar koleksi mengingat kebutuhan pemustaka yang begitu tinggi.

3. Perlunya peningkatan pelayanan dalam hal peralatan akses informasi terutama dalam ketersediaan hotspot yang lebih merata dan peningkatan kecepatan fasilitas hotspot yang berguna dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dalam akses informasi.
4. Sarana Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang dirasa perlunya membenahan fasilitas dan peralatan fisik (meja, kursi, rak dan colokan) terutama pada lantai 2. Serta perlunya mendesain ruang yang lebih menarik sehingga menarik minat pemustaka akan berkunjung dan tidak bosan dengan suasana Perpustakaan Pusat Universitas Brawijaya Malang.
5. Untuk peneliti yang ingin penelitian di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang dengan topik yang sama. Mengingat penelitian ini masih, saran untuk penelitian selanjutnya penilaian kualitas layanan dengan metode LibQUAL+™ akan lebih baik lagi bila penelitian selanjutnya dilakukan dengan metode *mix method* agar lebih dalam menemukan gap yang dirasakan pemustaka didukung dengan wawancara untuk memperkuat data penelitian. Kemudian juga mengembangkan item pertanyaan sesuai dengan keadaan lapangan atau gap yang ditemukan

**DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad, et.al. 2012. *Layanan Cinta : Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- American Library Associate. 2010. *Intellectual Freedom Manual*. 8<sup>th</sup> ed. Chicago. ALA.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bahrainizadeh, Manijeh. Identification of Service Quality dimension and measuring service quality of University library from user point of view in Persian Gulf Univeristy. *Advances in Environmental Biology*, 7(8); 1654-1662, 2013. Diakses dari: tanggal 6 Mei 2017
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Untuk Bidang Ilmu Administrasi, Kebijakan Publik, Ekonomi, Sosiologi, Komunikasi dan Ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana Media Group.
- Darwanto. 2015. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: PNRI.
- Darmono, 2011. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta. Grasindo
- Effendi, Sofian. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta LP3ES
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL+™*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hidayati dan Tukiran. 2009. *Penelitian Kuantitatif Sebuah Pengantar*. Bandung. Alfabeta.
- Idrus, Muhammad. 2007. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Ombak: Yogyakarta.
- Lauster, Peter. 2002. *Tes Kepribadian*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Martoatmojo, Karmidi. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Cet.7. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Mohindra, Rakesh dan Anil Kumar. User Satisfaction Regarding Quality of Library Service of A.C. Joshi Library. *DESIDOC, Journal of Library & Information Technology*, Vol. 35, No. 1, January 2015, pp. 54-60. Diakses dari: tanggal 6 Mei 2017



- Mustofa, Zainal EQ. 2013. Mengurai Variabel Hingga Implematasi. Ed.1.Yogyakarta: Graha Ilmu
- Nazir, Moh. 2014. Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nejati, Mehran dan Mostafa Nejati. 2008. Service Quality at University of Tehran Central Library. *Library Management*, Vol.29 Issue: 6/7, pp.571-582. Akses dari: <http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/01435120810894563> tanggal 13 Mei 2017
- Nurastuti, W. 2007. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Ardana Media.
- Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi. 2014. Jakarta:Perpustakaan Nasional Republik Indonesia,
- Powell. Ronald R. dan Lynn Slipigni Connaway. Basic Research Methods for Librarians. Littleton,CO: Libraries Unlimited.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI) Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih, Fransisca. 2015. Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQUAL+™. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rehman, Safiq Ur. 2013. "Service Quality assessment University Libraries of Pakistan". *The Canadian Journal of Infrormation Science*. 37 (1), 59 - 79.
- Rubin, Richard E. 2016. *Foundation of Library and Information Science*. Chicago: Neal-Schuman.
- Sabbarudin, Abdul. 2015. Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik: Teori, konsep dan aplikasi. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari. 2010. Materi Pokok Manajemen Perpustakaan. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Saleh, Abdul Rahman. 2011. Percik Pemikiran: Di Bidang Keputsakawanan. Jakarta: Sagung Seto.
- Silalahi, Ulber. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, et.al. 2014. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Akasara.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Method). Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2011. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sutarno, NS. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Sagung Seto.

Tjiptono, Fandy.2012. Prinsip-Prinsip Total Quaity Service. Ed. 5 Yogyakarta: Andi Offset

Undang-undang No.25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

Vijeyaluxmy, S. Students Satisfaction with Library Services in an Academic Library: Special Reference to Trincomalee Campus. 5<sup>th</sup> International Symposium 2015-IntSym 2015, SEUSL. pp:79-82  
<http://www.seu.ac.lk/researchandpublications/symposium/5th/abstract/libraryandinformationscience/22.pdf> diakses pada tanggal 23 Mei 2017

