



## **ANALISIS KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SARI MUTIARA INDONESIA**

**Diana Maulida Zakiah\***

\*Email: [diana.zakiah22@gmail.com](mailto:diana.zakiah22@gmail.com)

Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial,  
Universitas Sari Mutiara Indonesia

**Keyword:**

Service quality,  
Library,  
LibQual<sup>+TM</sup>

**Article Info :**

**Submitted  
date**

11/08/2022

**Revised  
date**

03/11/2022

**Accepted  
date**

15/12/2022

**Abstract**

*College library have an important role for the academic community, therefore it is very necessary to provide various collections, adequate infrastructure facilities for its users. Library must involve the users to improve service quality. Good and satisfying service quality will have an impact on user loyalty, user satisfaction, and vice versa. The research method used is LibQual<sup>+TM</sup> which is special methods to measure the quality of library service based on user satisfaction. The sampling technique uses a purposive sampling technique, with a total of 100 respondents. In the LibQual<sup>+TM</sup> method, there are dimensions of service quality, namely service affect, information control, and library as place. The results show that of the three dimensions, the information control dimension that gets the lowest score, therefore the library can pay more attention and improve services based on this dimension so that the quality of existing services is getting better and can make users feel very satisfied. Based on the results of this study, it can be concluded that the quality of services at library Universitas Sari Mutiara Indonesia is in the good category (zone of tolerance) and the users are quite satisfied, which means the existing services can fulfill the minimum expectations of users.*

**Abstrak**

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peranan penting bagi civitas akademika. Oleh karena itu, sangatlah dibutuhkan tersedianya berbagai koleksi, sarana prasarana yang memadai untuk para penggunanya. Perpustakaan harus selalu melibatkan peran serta penggunanya untuk peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang baik dan dapat memuaskan akan berdampak pada loyalitas pengguna, kepuasan pengguna, begitu juga sebaliknya. Metode penelitian yang digunakan yakni LibQual<sup>+TM</sup> yang merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan kepuasan pemustaka. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, dengan jumlah responden sebesar 100 responden. Pada metode LibQual<sup>+TM</sup> terdapat dimensi kualitas layanan yakni *service affect*, *information control*, dan *library as place*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ketiga dimensi yang ada, dimensi *information control* merupakan dimensi yang mendapatkan skor terendah, sehingga diharapkan pihak perpustakaan dapat lebih memperhatikan serta meningkatkan layanan berdasarkan dimensi ini agar kualitas layanan yang ada semakin baik dan dapat menjadikan pemustaka merasa sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia sudah masuk kategori baik (*zone of tolerance*) dan pemustaka sudah merasa cukup puas, yang artinya layanan yang ada sudah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.



## PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi memegang peranan penting. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan tersedianya berbagai koleksi, sarana prasarana yang memadai untuk para civitas akademika atau para penggunanya. Perpustakaan bukan hanya berfungsi sebagai tempat menghimpun berbagai jenis koleksi, namun pihak perpustakaan juga harus inovatif dan kreatif agar berbagai koleksi maupun layanan yang dimiliki dapat didayagunakan atau dimanfaatkan secara maksimal oleh para pemustaka. Sangat disayangkan jika perpustakaan itu memiliki berbagai koleksi yang sangat lengkap dan berbagai fasilitas yang sangat memadai namun tidak ada pengguna yang memanfaatkan, hal ini akan sia-sia.

Perpustakaan harus selalu melibatkan peran serta penggunanya untuk peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang baik dan dapat memuaskan akan berdampak pada loyalitas pengguna, begitu juga sebaliknya. Apabila pemustaka mendapat kesan kurang baik maka berakibat rasa enggan berkunjung lagi. Menurut Sutarno (2004), layanan merupakan kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan pengguna, sekaligus sebagai barometer keberhasilan perpustakaan. Hal ini sejalan dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 14 ayat 1 menyebutkan bahwa “layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”, hal ini menunjukkan bahwa fokus utama dari berbagai kegiatan yang ada di perpustakaan adalah pengguna perpustakaan.

Sulistyo-Basuki (1994:52) menyampaikan terdapat beberapa tujuan perpustakaan perguruan tinggi yakni:

- a) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi yang terdiri dari dosen, mahasiswa maupun staf;
- b) menyediakan berbagai bahan pustaka yang dapat digunakan sebagai rujukan;
- c) menyediakan ruang belajar untuk para pengguna perpustakaan;
- d) menyediakan layanan peminjaman;



- e) menyediakan jasa informasi aktif, namun tidak terbatas pada lingkup perguruan tinggi.

Menurut Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (2017) perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penting dan terpadu dalam menunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (2017) juga menjelaskan bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi yakni sebagai pusat sumber belajar dan berperan untuk mendukung tercapainya tujuan yang dimiliki oleh perguruan tinggi yang menaunginya. Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia yang merupakan salah satu unit penunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi bagi civitas akademika, menyediakan berbagai macam koleksi serta beberapa layanan yakni layanan sirkulasi, layanan keanggotaan, layanan referensi. Berbagai fasilitas dan sarana juga ada di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia antara lain akses *wifi*, komputer untuk sarana penelusuran informasi (*katalog online*), loker penitipan barang, ruang koleksi, ruang baca tersedia baik untuk mandiri maupun kelompok.

Jumlah pengunjung Perpustakaan Sari Mutiara Indonesia secara keseluruhan pada tahun 2020 sebanyak 2.669, tahun 2021 yakni 1.943. Waktu layanan perpustakaan yakni hari Senin-Sabtu, di hari Senin-Jum'at buka mulai pukul 08.00-16.00 WIB, dan untuk hari Sabtu mulai pukul 08.00-12.00 WIB. Setiap hari terdapat pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan dengan memanfaatkan ruang baca yang dapat dimanfaatkan baik secara mandiri dan kelompok. Pada meja ruang baca atau belajar secara kelompok terdapat kabel roll namun masih terbatas. Hal ini mengakibatkan jika pemustaka sedang banyak maka akan kekurangan untuk menghubungkan gadget ataupun laptop dengan kabel listrik. Selain itu, ketika pengguna jumlahnya sangat banyak maka akses *wifi* pun mulai melambat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti tertarik ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.



Kualitas layanan merupakan sesuatu yang sangat penting dan sebagai ujung tombak perpustakaan. Hal ini sebagaimana pendapat yang diuraikan oleh Soeatminah (1992:129), bahwa baik buruknya perpustakaan tergantung bagaimana kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan perpustakaan merupakan hal yang secara langsung berhubungan dengan penggunaannya, sehingga citra perpustakaan juga didapatkan pada layanan yang diperoleh pengguna. Oleh karena itu, perpustakaan harus sangat memperhatikan layanan yang diberikan pada para penggunanya. Kotler & Keller (2012) menyebutkan kualitas pelayanan merupakan kinerja yang diberikan dari seseorang kepada orang lain. Pelayanan merupakan *intangible*, oleh karena itu tidak dapat berpindah kepemilikan.

Moenir (1995:27) menyebutkan bahwa pelayanan merupakan proses yang dilakukan secara rutin dan berkesinambungan. Mengingat hal tersebut, layanan perpustakaan harus selalu dievaluasi agar layanan yang dirasa sudah baik dapat ditingkatkan, begitu juga layanan yang dirasa masih kurang atau buruk bisa diubah ke arah lebih baik. Olsen dan Wyekoff (Yamit, 2001:22) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yaitu perbandingan antara kinerja karyawan dengan harapan para pengguna jasa tersebut. Dari beberapa pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas layanan sangat berdampak pada kepuasan pemustaka, karena layanan dapat dirasakan secara langsung oleh pemustaka. Kinerja pustakawan juga berpengaruh pada kepuasan pemustaka (Rodin, 2015).

Kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur berhasil tidaknya layanan perpustakaan. Rodin (2015) menyebutkan pihak perpustakaan perlu memperhatikan kebutuhan pemustaka, hal ini dikarenakan keberhasilan layanan serta fasilitas yang ada di perpustakaan dapat dilihat dari frekuensi peminjaman pemustaka maupun kepuasan pemustaka. Kotler & Keller (2012) menjelaskan kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang yang diperoleh dari perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya.

Para pemustaka juga bisa membandingkan layanan yang diberikan oleh perpustakaan, ketika mereka pertama kali datang dan seterusnya. Namun, jika pada



waktu pertama berkunjung pemustaka merasa kecewa atas layanan yang diberikan, maka kemungkinan ia datang berkunjung lagi sangat minim, kecuali ada keperluan yang sangat mendesak. Hal inilah yang menjadikan kepuasan pemustaka merupakan prioritas, jika pemustaka merasa puas akan berdampak pada loyalitas pemustaka untuk secara rutin atau frekuensi kunjungan yang tinggi ke perpustakaan. Zeithaml (1990) menyebutkan bahwa kepuasan merupakan penilaian pengguna terhadap produk maupun jasa yang berkaitan dengan pemuasan kebutuhan serta harapan pengguna. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan (Zethaml, 1990) antara lain fitur produk dan jasa, emosi pelanggan, atribut kesuksesan atau kegagalan pelayanan, pandangan terhadap kewajaran keadilan.

Rahayuningsih (2013) menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh beberapa faktor yang kasat mata maupun tidak kasat mata, faktor kasat mata seperti kinerja, mutu, kendala dan biaya, sedangkan faktor tak kasat mata antara lain rasa peduli, span santun, kesediaan membantu, serta kemampuan untuk memecahkan suatu masalah. Dari beberapa uraian di atas dapat diketahui bahwa kepuasan merupakan tolak ukur keberhasilan kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Apabila pemustaka puas maka akan berdampak positif bagi perpustakaan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode LibQual<sup>+</sup>™ merupakan metode khusus untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Metode ini merupakan hasil perkembangan dari konsep *servqual*. Metode *servqual* diperkenalkan pertama kali oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry pada tahun 1985. Sedangkan sejarah munculnya metode LibQual<sup>+</sup>™ ini, mulanya diprakarsai oleh Asosiasi Perpustakaan Riset (*Association of Research Library/ARL*) yang bekerja sama dengan Texas A&M University (TAMU).

Cook, Heath, dan Thompson (2003) memaparkan bahwa LibQual<sup>+</sup>™ merupakan mekanisme yang digunakan pihak perpustakaan mendengarkan pemustakanya. Penelitian ini, menggunakan metode LibQual<sup>+</sup>™ tahun 2003-2009 dengan tiga dimensi, karena dirasa tepat untuk mengukur kepuasan pemustaka berdasarkan kualitas layanan perpustakaan. Tiga dimensi yang ada pada metode LibQual<sup>+</sup>™ yakni *Service Affect*



(kinerja petugas dalam melayani), *Library as Place* (fasilitas dan suasana ruang perpustakaan), dan *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi). Fatmawati (2011a, 2011b, 2012, 2013) menyampaikan terdapat rumus untuk pengukuran kepuasan dengan menggunakan metode LibQual<sup>+TM</sup> yakni:

a. *Superiority Gap* (SG) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)

b. *Adequacy Gap* (AG) = Persepsi (P) – Harapan Minimum (HM)

Dari rumus tersebut dapat diketahui bahwa apabila nilai atau skor yang didapat dari perhitungan *Superiority Gap* (SG) menunjukkan nilai positif maka bermakna pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterima. Apabila nilai SG yang didapat menunjukkan negatif maka artinya kualitas layanan bernilai “baik” atau berada pada “dalam batas toleransi (*zone of tolerance*)” yakni kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal pemustaka. Sementara itu, untuk *Adequacy Gap* (AG) jika skor yang didapat menunjukkan nilai positif maka pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterima, dan jika skor AG menunjukkan nilai negatif maka pemustaka “belum puas”, karena nilai terhadap layanan yang diberikan pada pemustaka berada di bawah nilai minimum.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian yakni kuantitatif deskriptif. Metode yang dilakukan yakni metode survei dengan melakukan pengamatan dan pemantauan secara langsung pada objek penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian berupa angket atau kuesioner sebagai alat pengumpul data. Metode penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, karena terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk keperluan sampel penelitian. Hal ini sebagaimana pendapat Sugiyono (2018) bahwa metode *purposive sampling* yakni teknik penentuan sampel secara sengaja dengan beberapa kriteria atau ketentuan tertentu, yang gunanya agar data yang diperoleh lebih representatif.

Responden dalam penelitian ini merupakan mahasiswa Universitas Sari Mutiara Indonesia yang berkunjung ke perpustakaan. Teknik perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin dan diperoleh 98 responden kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian yakni sumber data primer serta



data sekunder. Sugiyono (2018:456) memaparkan data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti dan data tersebut diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Sugiyono (2018:456) juga menjelaskan, data sekunder yaitu sumber data yang tidak diperoleh secara langsung oleh peneliti, data ini dapat diperoleh melalui dokumen.

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang disebarkan pada responden. Adapun data sekunder diperoleh dari berbagai data yang ada di perpustakaan, juga berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan yakni dengan prosedur perhitungan *Adequacy Gap* (AG) & *Superiority Gap* (SG) yang merupakan bagian dari metode LibQual<sup>+</sup>™ berguna untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan:

1. Menghitung total skor layanan yang dirasakan atau persepsi (P), harapan minimum (HM), dan harapan ideal (HI).
2. Menghitung rerata layanan yang dirasakan atau persepsi (P), harapan minimum (HM), dan harapan ideal (HI).
3. Membandingkan skor rerata layanan yang dirasakan atau persepsi (P), harapan minimum (HM), dan harapan ideal (HI), dengan hasil dari perhitungan tersebut akan diperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan.

Pengujian hipotesis menggunakan analisis *mean difference* dengan teknik *mean difference t-test*. Program SPSS versi 22 digunakan sebagai alat bantu analisis uji hipotesis serta digunakan sebagai uji validitas dan realibilitas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Pengujian validitas penelitian ini berdasarkan perbandingan antara  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Apabila  $r$  hitung nilainya lebih besar dari  $r$  tabel, maka item tersebut valid (Ghozali, 2007). Uji validitas dilakukan pada persepsi, harapan minimum dan harapan ideal. Semua instrumen menunjukkan valid. Pengujian reliabilitas juga dilakukan pada



persepsi, harapan minimum serta harapan ideal dan menunjukkan reliabel. Ghazali (2007) menyebutkan bahwa suatu konstruk dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 maka konstruk tersebut reliabel.

### **B. Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan**

Dimensi kualitas layanan yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 3 (tiga) dimensi yakni *service affect* (bagaimana kemampuan serta sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada para pemustakanya), *information control* (ketersediaan informasi di perpustakaan serta sarana mengakses informasi secara berkualitas) dan yang terakhir dimensi *Library as place* (fasilitas, sarana prasarana yang tersedia di perpustakaan). Hal ini sebagaimana perkembangan metode LibQual<sup>+</sup> yang disampaikan oleh Kyrillidou (2009):

**Tabel 1. Perkembangan Metode LibQual<sup>+</sup>**

<b>Tahun 2000</b>	<b>Tahun 2001</b>	<b>Tahun 2002</b>	<b>Tahun 2003-2009</b>
<i>Affect of Service</i>	<i>Affect of Service</i>	<i>Affect of Service</i>	<b><i>Affect of Service</i></b>
<i>Library As Place</i>	<i>Library As Place</i>	<i>Library As Place</i>	<b><i>Library As Place</i></b>
<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i>	<i>Personal Control</i>	<b><i>Information Control</i></b>
<i>Provision of Physical Collection</i>	<i>Self Reliance</i>	<i>Information Access</i>	-
<i>Access to Information</i>	<i>Access to Information</i>	-	-

Sumber: Kyrillidou (2009)

Pada tabel tersebut, terlihat bahwa terdapat beberapa perubahan dan perkembangan pada dimensi LibQual<sup>+</sup>, yang mulanya terdapat 5 dimensi kemudian pada tahun terakhir perkembangan menjadi hanya 3 dimensi. Pada penelitian ini menggunakan 3 dimensi tersebut, karena dirasa paling cocok, sesuai dan merupakan hasil perkembangan terakhir pada metode LibQual<sup>+</sup>. Dua dimensi teratas tidak terdapat perubahan, dan dimensi ketiga yakni *information control* sudah mencakup ketersediaan informasi serta sarana yang digunakan untuk mengakses informasi tersebut. Dimensi ketiga ini merupakan hasil kumpulan beberapa dimensi yang sebelumnya dibedakan, namun pada perubahan terakhir beberapa dimensi tersebut





dikelompokkan menjadi satu dimensi. Hal ini juga merupakan dampak dari perkembangan informasi saat ini, sehingga perpustakaan bukan hanya menyediakan koleksi dalam bentuk cetak saja, namun dimensi *information control* salah satunya juga mencakup bagaimana kualitas jaringan yang dapat dimanfaatkan pemustaka dalam mengakses informasi.

Hasil penelitian menunjukkan hasil skor *Superiority Gap* (SG) urutan pertama yakni dimensi *service affect* dengan nilai SG -6,23 yang artinya kualitas layanan perpustakaan belum dikatakan sangat puas tetapi masih dalam tahap baik atau *zone of tolerance*. Nilai *Adequacy Gap* (AG) menunjukkan nilai 10,5 di sini dapat dilihat bahwa skor AG menunjukkan nilai positif yang artinya pemustaka sudah merasa cukup puas terhadap kualitas layanan perpustakaan.

Posisi kedua ditempati oleh dimensi *library as place*, dimana skor SG -8,32 yang artinya kualitas layanan perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia berdasarkan fasilitas, sarana prasarana dinilai baik atau dalam batas toleransi. Skor AG menunjukkan skor positif yakni 8,65 yang artinya pemustaka sudah cukup puas.

Dimensi *information control* menempati urutan terakhir dengan skor SG -12,42 yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan dimensi *information control* belum termasuk kategori sangat puas namun masih dalam tahap baik (*zone of tolerance*). Nilai AG diperoleh 6,65, yang bermakna bahwa pemustaka sudah merasa cukup puas terhadap kualitas layanan *information control* yang meliputi kualitas informasi serta akses informasi.

### **C. Analisis Kepuasan Pemustaka Berdasarkan Indikator Dimensi Kualitas Layanan**

#### **1. Indikator Dimensi *Service Affect***

Dimensi *service affect* memiliki beberapa indikator yakni *emphaty* (kepedulian), *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), serta *assurance* (jaminan). Dari beberapa indikator tersebut didapat skor AG secara berurutan tertinggi hingga terendah yakni skor AG *reliability* (4,65), *assurance* (3,50), *responsiveness* (3,34) sedangkan indikator *emphaty* menempati posisi terendah dengan skor (3,20). Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka sudah merasa cukup puas berdasarkan indikator pada *service affect*



atau kinerja pustakawan dalam melayani para penggunanya, karena skor nilai AG menunjukkan positif.

Dilihat dari nilai SG semua indikator menunjukkan nilai negatif yakni *reliability* (-2,30), *assurance* (-2,46), *responsiveness* (-2,65), dan *emphaty* (-2,76). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan indikator dimensi *service affect* sudah menunjukkan baik (dalam batas toleransi).

## **2. Indikator Dimensi *Information Control***

Pada dimensi ini mendapatkan skor AG *easy of navigation* (kemudahan akses) (4,50), *timelines* (kecepatan akses informasi) (0,35), *scope* (cakupan informasi) (2,25), *convenience* (kenyamanan akses informasi) (2,15), *self reliance* (kemandirian akses informasi) (1,95), *equipment* (peralatan akses informasi) (0,50). Dapat dilihat bahwa nilai AG kesemua indikator menunjukkan positif, artinya pemustaka sudah merasa cukup puas, terutama pada indikator kemudahan akses. Hal ini dikarenakan pemustaka pada Perpustakaan Universitas Sari Mutiara dapat bebas untuk mencari koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan, dengan cara menuju rak secara langsung dan diantara jajaran rak tersebut terdapat petunjuk nomor klasifikasi (pengkodean koleksi) serta terdapat subjek dari jajaran koleksi.

Nilai SG menunjukkan indikator *easy of navigation* (-1,51), *timelines* (-2,65), *scope* (-1,63), *convenience* (-1,74), *self reliance* (-1,95), serta *equipment* (-1,42). Dilihat dari skor SG semua menunjukkan nilai negatif yang artinya kualitas layanan berdasarkan indikator pada dimensi *information control* menunjukkan pada posisi baik.

## **3. Indikator Dimensi *Library As Place***

Analisis kepuasan pemustaka berdasarkan indikator dimensi *library as place* menunjukkan skor AG sebagaimana berikut *tangibles* (bukti fisik) (2,90), *refuge* (tempat yang nyaman) (3,10), *symbol terms* (berbagai makna) (2,54) serta *utilitarian space* (ruang yang bermanfaat) (2,40). Sedangkan untuk skor SG *tangibles* (-1,32), *refuge* (-1,20), *symbol terms* (-1,43) dan *utilitarian space* (-1,56). Berdasarkan skor AG maka jika diurutkan nilai tertinggi ke yang terendah maka dimulai dari indikator *refuge*, *tangibles*,



## PUBLIS JOURNAL

Publication Library and Information Science

ISSN 2598-7852

Volume 6 Number 1 May 2022

<http://journal.umpo.ac.id/index.php/PUBLIS>

*symbol terms*, dan yang terakhir *utilitarian space*. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa sangat cukup puas terhadap perpustakaan yang dirasa nyaman dan tenang untuk digunakan sebagai tempat belajar, diskusi atau membaca. Selain itu, kondisi perpustakaan yang bersih juga mendukung rasa puas pemustaka berdasarkan indikator ini.

### D. Analisis Kepuasan Pemustaka Secara Umum

Analisis ini dilakukan dengan cara menghitung total skor dari masing-masing kuesioner persepsi, harapan minimum serta harapan ideal. Total skor tersebut kemudian dibagi dengan jumlah butir-butir item pernyataan agar didapatkan rerata dari masing-masing kuesioner ketiganya (persepsi, harapan minimum, harapan ideal). Hasil yang didapat yakni skor rerata persepsi 3,95, rerata harapan minimum sebesar 3,20, harapan ideal sebesar 4,98AG 0,69 dan skor SG -0,78.

Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa layanan Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia sudah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka, karena skor antara persepsi dan harapan minimum diperoleh lebih besar skor persepsi. Artinya pemustaka sudah merasa cukup puas terhadap layanan yang ada di perpustakaan. Skor SG yang negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia sudah masuk dalam kategori baik (*zone of tolerance*). Artinya, layanan perpustakaan sudah dapat memenuhi harapan minimum para pemustaka tetapi belum dapat memenuhi harapan ideal pemustaka.

### KESIMPULAN

Dari penelitian yang dilakukan menunjukkan hasil bahwa pemustaka sudah merasa cukup puas terhadap layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia, karena harapan minimum mereka sudah terpenuhi. Adapun layanan yang ada pada perpustakaan sudah masuk dalam kategori baik. Dilihat dari dimensi yang ada pada kualitas layanan perpustakaan, dimensi paling tertinggi yakni dimensi *service affect*, hal ini berkaitan dengan kemampuan serta kinerja pustakawan dalam memberi pelayanan kepada para pemustakanya.



Dimensi kedua yakni dimensi *library as place*, berkaitan dengan fasilitas serta sarana prasarana perpustakaan, kemudian yang terakhir yakni dimensi *information control* yang berkaitan dengan kualitas akses informasi, kecepatan akses informasi, atau bisa juga berkaitan dengan jaringan internet. Hal inilah yang ke depannya dapat menjadi evaluasi pihak perpustakaan agar kualitas layanan yang ada dapat dipertahankan dan ditingkatkan. Dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia sudah masuk kategori baik dan pemustaka sudah merasa cukup puas, karena layanan yang ada sudah dapat memenuhi harapan minimum pemustaka.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Cook, C., Heath, F., & Thompson, B. (2003). Zones of tolerance in perceptions of library service quality: A libqual<sup>+TM</sup> Study. *Libraries and The Academy*, 3 (1), 113-123.
- Fatmawati, E. (2011a). *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip dengan Metode Libqual<sup>+TM</sup>*. (Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta).
- Fatmawati, E. (2011b). Kajian Teoritis Mengenai Metode LibQual+TM Untuk Mengevaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan. *Libraria*, 1(1), 45-80.
- Fatmawati, E. (2012). Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan FEB Undip Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka dengan Metode Libqual<sup>+TM</sup>. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 8(1), 1-18.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan: Dari SERVQUAL ke LibQUAL<sup>+TM</sup>*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghozali, I. (2007). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jannah, L. M. & Prasetyo, B. (2014). *Metode Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kyrillidou, M. (2009). *Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rates and reduce respondent burden: "The libqual+TM lite" randomized control trial*. (Disertasi, University of Illinois Urbana).
- Kulle, J. (2016). Pengaruh pemanfaatan layanan perpustakaan terhadap prestasi belajar



mahasiswa di Universitas Hasanuddin. *Libraria*, 4(1), 152-153.

Kotler, P. & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Moenir, A. S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Perpustakaan Nasional RI. (2010). Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Perpustakaan Nasional RI. (2017). Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Rahayuningsih, F. (2013). *Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan metode libqual<sup>+</sup>TM (studi kasus di perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta)*. (Tesis, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta).

Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 3 (1), 102-105.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. (1994). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sutarno, N. S. (2004). *Manajemen perpustakaan: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama.

Suyanto, B. (2005). *Metode penelitian sosial: Berbagai alternatif pendekatan*. Jakarta: Kencana.

Seatminah. (1992). *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.

Yamit, Z. (2013). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Zeithaml, A. Valarie, Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exceptions*. New York: The Free Press.