



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

TESIS

**Ummi Mukminati Siregar
0606013405**

**Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

**DEPOK
Juli 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Humaniora**

**Ummi Mukminati Siregar
0606013405**

**Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

**DEPOK
Juli 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ummi Mukminati Siregar

NPM : 0606013405

Tanda Tangan :



Tanggal : 21 Juli 2009

HALAMAN PENGESAHAN


Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Ummi Mukminati Siregar
NPM : 0606013405
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Tesis : Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri
Jakarta


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.


DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Luki Wijayanti, M.Hum. ()

Pembimbing II : Zulfikar Zen, M.A. ()


Penguji I : Fuad Gani, M.A. ()

Penguji II : Gardjito, M.Sc. ()

Penguji III : M. Ihsanudin, M.Hum. ()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal  : 21 Juli 2009


Dr. Bambang Wibawarta, SS, M.A.
NIP. 19651023 199033 1 002

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ummi Mukminati Siregar
NPM : 0606013405
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI
JAKARTA.**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 21 Juli 2009
Yang menyatakan



Ummi Mukminati Siregar

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga tesis yang ditulis sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi di Universitas Indonesia dan berjudul *Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta* dapat diselesaikan.

Tesis ini tidak mungkin diselesaikan tanpa bantuan banyak pihak. Untuk itu ijin dalam kesempatan yang berbahagia ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tesis ini, terutama:

1. Ibu Luki Wijayanti, M.Hum dan Bapak Zulfikar Zen, M.A. sebagai dosen pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penulisan tesis ini.
2. Bapak Fuad Gani, M.A. sebagai Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Ketua Tim Penguji, atas saran dan masukan yang diberikan demi perbaikan tesis ini.
3. Bapak Gardjito, M.Sc. dan Bapak M. Ihsanudin M.Hum sebagai pembaca I dan pembaca II atas saran dan masukan yang diberikan demi perbaikan tesis ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Departemen Ilmu Perpustakaan UI yang telah membimbing dan mentransfer ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
5. KPIPT Dikti yang telah mensponsori penulis untuk mengikuti kuliah S2.
6. Keluargaku tercinta, suami dan anak-anakku (Syifa, Nabila, Azzam) yang telah memberikan kesempatan kepada penulis, mengambil waktu mereka, untuk melanjutkan studi, ayahku alm., inang, adik-adikku, keluarga besarku, kak

Panji, Uti, serta sahabatku Wawied, mereka semua memberikan dorongan dan menanyakan kapan studiku berakhir.

7. Teman-teman S2 Departemen Ilmu Perpustakaan UI angkatan 2006-2007, mereka semua terus-menerus mengingatkan, memberikan dorongan dan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh staf administrasi Departemen Ilmu Perpustakaan UI, staf Perpustakaan Pusat UI dan rekan-rekan kerjaku di UPT. Perpustakaan UNJ, terutama Ibu Mawarni Syam, juga pimpinan UNJ yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melanjutkan studi.

Mudah-mudahan tesis ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan Ilmu Perpustakaan dan mereka yang membutuhkan. Saran dan kritik penulis harapkan demi perbaikan tesis ini.

Depok, Juli 2009

Penulis

ABSTRAK

UMMI MUKMINATI
0606013405

KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

xi + 78 + 10 tabel + 9 gambar + 4 lampiran

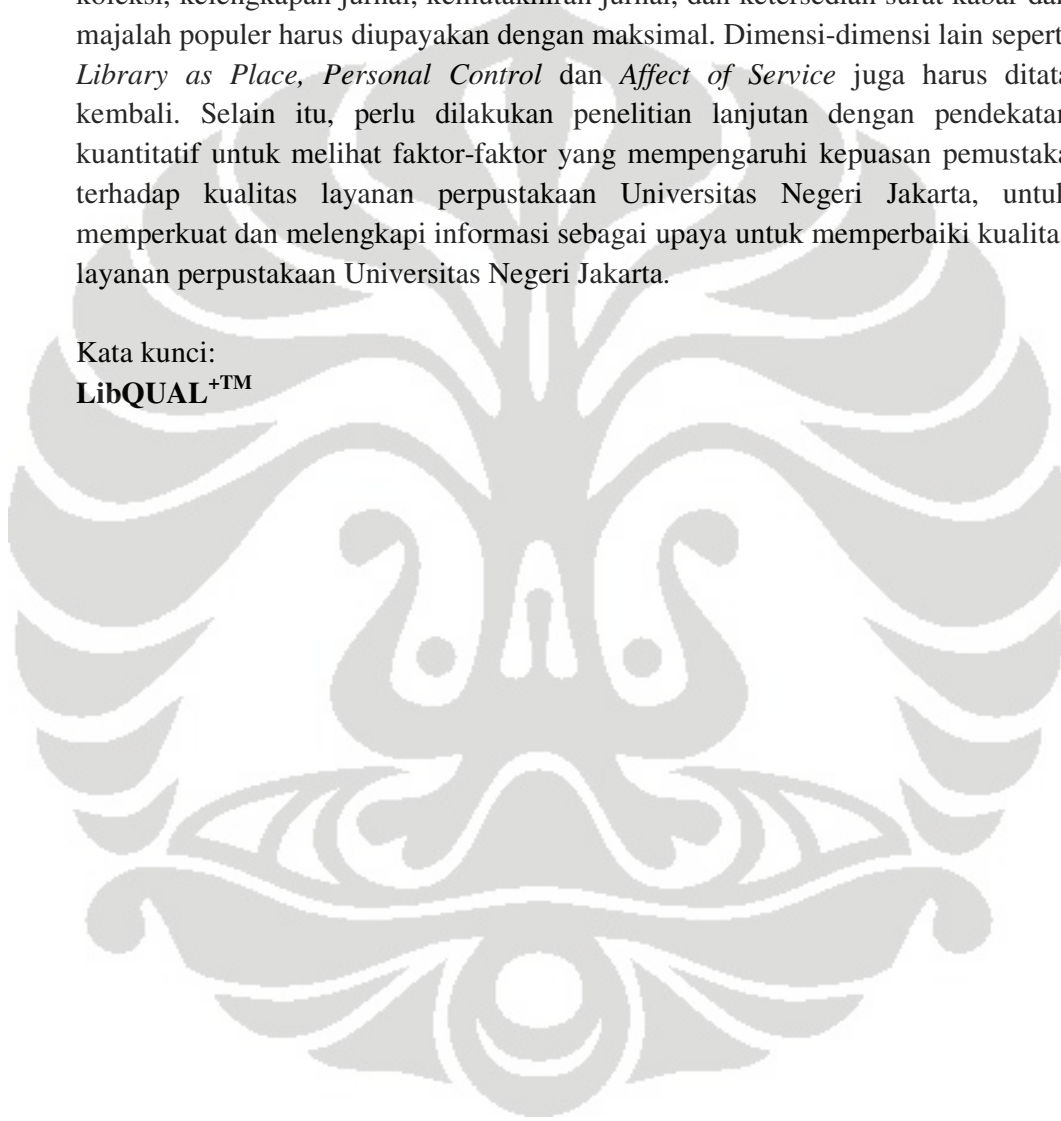
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berdasarkan persepsi dan harapan pengunjung. Responden penelitian sebanyak 100 mahasiswa strata satu (S1) Universitas Negeri Jakarta. Metode pengukuran yang digunakan adalah metode LibQUAL^{+TM} yang terdiri dari empat dimensi, yaitu: akses informasi (*Access to Information*), kemampuan dan sikap pustakawan dalam memberikan layanan (*Affect of Service*), petunjuk dan sarana akses (*Personal Control*), dan fasilitas dan suasana ruangan perpustakaan (*Library as Place*). Data dianalisis secara deskriptif dengan mencari nilai rata-rata hasil jawaban responden dan disertai dengan diagram-diagram.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka perpustakaan Universitas Negeri Jakarta memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan perpustakaan. Secara umum kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta belum memuaskan pemustaka yang ditunjukkan dengan nilai *Adequacy Gap* yang berada di bawah batas toleransi. Analisis setiap dimensi menunjukkan bahwa pemustaka perpustakaan Universitas Negeri Jakarta memiliki harapan yang tinggi terhadap setiap dimensi. Harapan minimum untuk setiap dimensi belum dapat dipenuhi sehingga pemustaka belum merasa puas terhadap layanan dalam dimensi LibQual^{+TM} di Universitas Negeri Jakarta. Analisis setiap butir menunjukkan bahwa tidak ada satupun harapan minimum dalam setiap butir pernyataan layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta yang dapat dipenuhi, sehingga menggambarkan bahwa pemustaka belum merasa puas terhadap layanan dalam setiap butir kualitas layanan di Universitas Negeri Jakarta. Sementara dari tingkat kepentingan, diketahui dimensi yang dianggap paling penting oleh pemustaka Universitas Negeri Jakarta adalah dimensi *Access to Information (AI)*, diikuti dengan dimensi *Library as Place (LP)*, *Personal Control (PC)* dan *Affect of Service (AS)*.

Berdasarkan temuan tersebut, maka perpustakaan Universitas Negeri Jakarta harus berusaha keras untuk membenahi kualitas layanannya dari berbagai aspek. Usaha perbaikan dapat merujuk pada dimensi yang dianggap paling penting oleh pemustaka, yaitu *Access to Information*, sehingga ketersediaan koleksi saat dibutuhkan, koleksi perpustakaan, kemutakhiran koleksi, kemudahan memperoleh koleksi, kelengkapan jurnal, kemutakhiran jurnal, dan ketersediaan surat kabar dan majalah populer harus diupayakan dengan maksimal. Dimensi-dimensi lain seperti *Library as Place*, *Personal Control* dan *Affect of Service* juga harus ditata kembali. Selain itu, perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan kuantitatif untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, untuk memperkuat dan melengkapi informasi sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

Kata kunci:

LibQUAL⁺™



ABSTRACT

UMMI MUKMINATI
0606013405

LIBRARY QUALITY IN STATE UNIVERSITY OF JAKARTA (UNJ)

xi + 78 + 10 tables + 9 pictures + 4 appendixes

The aim of this research is trying to identify the service quality of library in State University of Jakarta based on user's perception and expectation. Respondents in this research are about 100 undergraduate students (S1) in State University of Jakarta. The method that applied in this research is LibQUAL^{+TM} which consisted of four dimensions, that is: Access to Information, affect of service, personal control and library as place. The data was analyzed descriptively with distinguish the average result of respondent's responds together with diagrams.

The result of this research shows that the user of library in State University of Jakarta has high expectation to library service. In general, the quality of library service in State University of Jakarta based on the users conveys dissatisfaction which showed by the value of Adequacy Gap below tolerance level. The analysis of every dimension indicates that user's in library of State University of Jakarta has high expectation in every dimension. A minimum expectation of every dimension is not high, so users not satisfied in service dimension on State University of Jakarta based on LibQual+TM method. Analysis every item indicates that there is no one minimum expectation in every item stated in the expression of users which can be fulfilled, this illustrates that users not satisfied with the service in every item of quality of service in State University of Jakarta. While from level of importance, it is known that the most important thing by users in State University of Jakarta are dimension in *Access to Information (AI)*, followed with dimension *Library as Place (LP)*, *Personal Control (PC)* and *Affect of Service (AS)*.

Based on the finding, The library of State University of Jakarta must make an effort to increase its quality of service from various aspects. The effort to increase can refer to the dimension which comes to the most important by users, that is *Access to Information*, so the availability of collection when required, collection of library, recent collection, and availability of journal, newspaper and magazine must be increase to the maximum level. Another dimensions like *Library as Place*, *Personal Control* and *Affect of Service* also must be re-arranged. Besides, there should be another research in quantitative approach to see other factors which influencing the satisfaction of users to quality of library service in State University of Jakarta, to strengthen and explore information as effort to improve the quality of library quality in State University of Jakarta.

Key Word:
LibQUAL^{+TM}

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
2. TINJAUAN LITERATUR	6
2.1 Pengertian Kualitas	6
2.2 Pengertian Layanan	10
2.2.1 Karakteristik Layanan	13
2.2.2 Bentuk-Bentuk Layanan	16
2.3 Kualitas Layanan	19
2.3.1 Model Kualitas Layanan	20
2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan	26
2.4 Layanan Perpustakaan	33
2.5 Kerangka Berpikir	33
3. METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Metode Penelitian	36
3.2 Teknik Pengumpulan Data	36
3.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	37
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen	39
3.6 Teknik Analisa Data	40
4. Analisis Data dan Pembahasan	44
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	44
4.1.1 Sejarah Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta	44
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta	45
4.1.2.1 Visi Perpustakaan	45
4.1.2.2 Misi Perpustakaan	45

4.1.3. Koleksi Perpustakaan	45
4.1.4 Sistem Pengelompokan Bahan Pustaka	48
4.1.5 Sistem Layanan	48
4.1.6 Sistem Otomasi Perpustakaan	50
4.1.7 Jenis Layanan	51
4.1.8 Prosedur Peminjaman Buku dan Karya Ilmiah	53
4.1.9 Keadaan Koleksi	53
4.1.10 Kepegawaian	55
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	56
4.3 Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta	57
4.3.1 Analisis Kualitas Layanan Secara Umum	57
4.3.2 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan ..	59
4.3.3 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan	64
4.3.3.1 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan <i>Access to Information (AI)</i>	64
4.3.3.2 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan <i>Affect of Service (AS)</i>	66
4.3.3.3 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan <i>Personal Control (PC)</i>	69
4.3.3.4 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan <i>Library as Place (LP)</i>	71
4.4 Tingkat Kepentingan	74
5. PENUTUP	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
6. DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Layanan/Jasa	24
Gambar 2.2 Model Kualitas Layanan Yang Disempurnakan	25
Gambar 2.3 Dimensions of Library Service Quality	29
Gambar 2.4 Kerangka Berpikir	35
Gambar 4.1 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta	59
Gambar 4.2 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Dimensi Access to Information (AI)	62
Gambar 4.3 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Dimensi Affect of Service (AS)	62
Gambar 4.4 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Dimensi Personal Control (PC)	63
Gambar 4.5 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Dimensi Library as Place (LP)	63
Gambar 4.6 Analisis Kualitas Layanan Butir Pernyataan Dimensi Access to Information (AI)	66
Gambar 4.7 Analisis Kualitas Layanan Butir Pernyataan Dimensi Affect of Service (AS)	68
Gambar 4.8 Analisis Kualitas Layanan Butir Pernyataan Dimensi Personal Control (PC)	70
Gambar 4.9 Analisis Kualitas Layanan Butir Pernyataan Dimensi Library as Place (LP)	73
Gambar 4.10 Analisis Butir Pernyataan Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta	73
Gambar 4.11 Tingkat Kepentingan Dimensi LibQUAL ^{+TM} Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta	75

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	38
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Jenjang Pendidikan Pustakawan	55
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Jenjang Pendidikan Administrasi	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	56
Tabel 4.4 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Secara Umum	58
Tabel 4.5 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Dimensi	60
Tabel 4.6 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Butir Pernyataan Dimensi Access to Information (AI)	64
Tabel 4.7 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Butir Pernyataan Dimensi Affect of Service (AS)	67
Tabel 4.8 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Butir Pernyataan Dimensi Personal Control (PC)	69
Tabel 4.9 Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Butir Pernyataan Dimensi Library as Place (LP)	71
Tabel 4.10 Tingkat Kepentingan Pemustaka Terhadap Dimensi Layanan LibQUAL ^{+TM}	74

DAFTAR LAMPIRAN

Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Perpustakaan

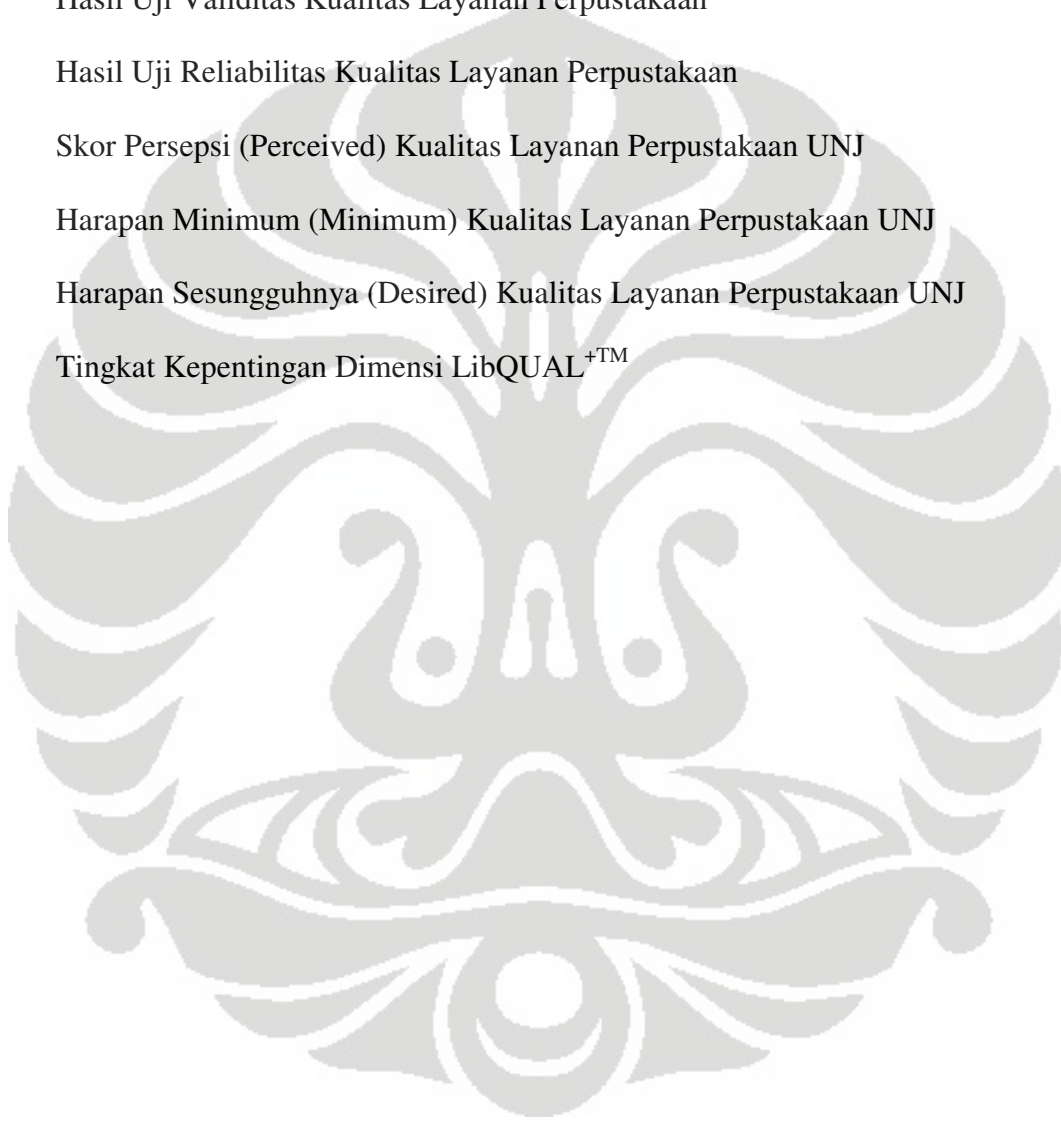
Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Perpustakaan

Skor Persepsi (Perceived) Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ

Harapan Minimum (Minimum) Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ

Harapan Sesungguhnya (Desired) Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ

Tingkat Kepentingan Dimensi LibQUAL⁺™



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Layanan telah menjadi kata kunci dalam industri yang bergerak dalam bidang jasa. Kata layanan bukan hanya sekedar kata yang sering diucapkan, tetapi memiliki makna luas dan juga menjadi strategi dan faktor kunci kesuksesan bagi industri jasa. Hal ini dikarenakan layanan, dengan berbagai bentuknya, merupakan aktivitas utama yang mendominasi baik dalam proses maupun hasil akhir industri jasa.

Salah satu institusi yang bergerak dalam bidang jasa adalah perpustakaan, baik yang dikelola oleh kampus, pemerintah maupun pihak swasta. Keberadaan perpustakaan di tengah-tengah kehidupan modern dan era globalisasi sangat penting, karena dapat menjadi sarana bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan ilmu pengetahuan, sehingga dapat mencerdaskan kehidupan bangsa serta menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. Perpustakaan juga berperan sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi menyenangkan, menyegarkan, dan mengasyikkan.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia ilmu pengetahuan dan informasi mempunyai peranan signifikan terhadap pemustakanya. Demikian halnya di dalam lingkungan pendidikan, seperti kampus atau perguruan tinggi. Perpustakaan di lingkungan kampus merupakan pusat sumber ilmu pengetahuan dan informasi yang berada di lingkungan universitas. Perpustakaan di perguruan tinggi harus dapat memainkan peran, khususnya dalam membantu mahasiswa untuk mencapai tujuan pendidikan. Untuk mewujudkan tujuan tersebut, perpustakaan dituntut dapat merealisasikan misi dan kebijakannya dalam memajukan masyarakat sekolah dengan mempersiapkan tenaga pustakawan yang memadai, koleksi yang

berkualitas serta serangkaian aktifitas layanan yang mendukung suasana pembelajaran yang menarik.

Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta merupakan salah satu perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi yang telah dikenal cukup luas oleh masyarakat. Pemustakanya tidak hanya dari kalangan internal kampus, tetapi juga dari mahasiswa di luar kampus dan masyarakat umum. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya, Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berusaha memulainya dengan membangun citra positif perpustakaan. Dengan membangun citra perpustakaan yang positif, keberadaan perpustakaan akan membawa dan mengembangkan citra institusinya, baik di dalam maupun di luar lembaga induknya.

Dalam mengembangkan citra, perpustakaan berusaha meningkatkan layanannya yang sesuai dengan sistem manajemen mutu. Strategi yang ditawarkan untuk mengembangkan citra perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, melalui tiga pilar citra utama, yaitu: (1) membangun citra perpustakaan (*building image*), (2) meningkatkan citra pustakawan (*librarian image*), dan (3) mengembangkan perpustakaan yang berbasis pada teknologi informasi dan komunikasi atau *Information and Communication Technology (ICT based)*.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat saat ini telah membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dunia perpustakaan. Pemanfaatan *Information and Communication Technology (ICT)* sebagai sarana dalam meningkatkan kualitas layanan dan operasional membawa perubahan yang besar di perpustakaan. Perkembangan dari penerapan *Information and Communication (ICT)* dapat diukur dengan telah diterapkannya atau digunakannya ICT sebagai sistem informasi manajemen (SIM) perpustakaan dan perpustakaan digital (*digital library*).

Pengembangan perpustakaan digital atau *e-library* bagi tenaga pengelola perpustakaan dapat membantu pekerjaan di perpustakaan melalui fungsi sistem otomasi perpustakaan, sehingga proses pengelolaan perpustakaan lebih efektif dan efisien. Fungsi sistem otomasi perpustakaan menitikberatkan pada bagaimana mengontrol sistem administrasi layanan secara otomatis/terkomputerisasi. Sementara bagi pemustaka dapat membantu mencari sumber-sumber informasi yang diinginkan dengan menggunakan katalog *on-line* yang dapat diakses melalui intranet maupun internet, sehingga pencarian informasi dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun pemustaka menginginkan.

Meskipun sudah banyak upaya yang dilakukan, namun sejauh ini kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta belum maksimal sehingga belum memuaskan pemustaka. Hal ini setidaknya tercermin dari beberapa permasalahan yang masih terjadi di perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Selama tahun 2008 terdapat 115 surat suara yang masuk di kotak saran dengan berbagai keluhan. Masalah yang dikeluhkan, yaitu: petugas yang tidak ramah (15%), kehadiran petugas yang tidak tepat waktu (15%), kemutakhiran koleksi (15%), koleksi banyak tidak ditemukan padahal di OPAC tersedia (20%), kebersihan (10%), ketidaknyamanan ruang baca (12%), buruknya kualitas fotokopi dan kurangnya sarana fotokopi (13%).

Permasalahan tersebut tentu saja perlu direspon dan dicarikan solusinya oleh pengelola perpustakaan apabila aktivitasnya ingin tetap *survive* dan memiliki *image* yang baik. Untuk itu, pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali: apakah layanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan pemustaka atau justru sebaliknya, masih terjadi kesenjangan (*gap*) antara layanan yang diberikan (persepsi) dengan layanan yang diharapkan pemustaka (harapan).

Terjadinya *gap* menunjukkan adanya kualitas layanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja organisasi atau instansi secara keseluruhan. Upaya mewujudkan layanan yang prima membutuhkan kualitas

sumber daya manusia yang memadai dan perlu didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai pula.

Berdasarkan uraian di atas, dalam penulisan tesis ini peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.”

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan pemustaka atas layanan yang diberikan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta?
2. Bagaimana tingkat kepentingan pemustaka perpustakaan Universitas Negeri Jakarta?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi pemustaka dengan layanan yang diharapkan pemustaka perpustakaan Universitas Negeri Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui harapan pemustaka atas layanan yang diberikan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.
2. Untuk mengetahui tingkat kepentingan pemustaka perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.
3. Untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi pemustaka dengan layanan yang diharapkan pemustaka perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

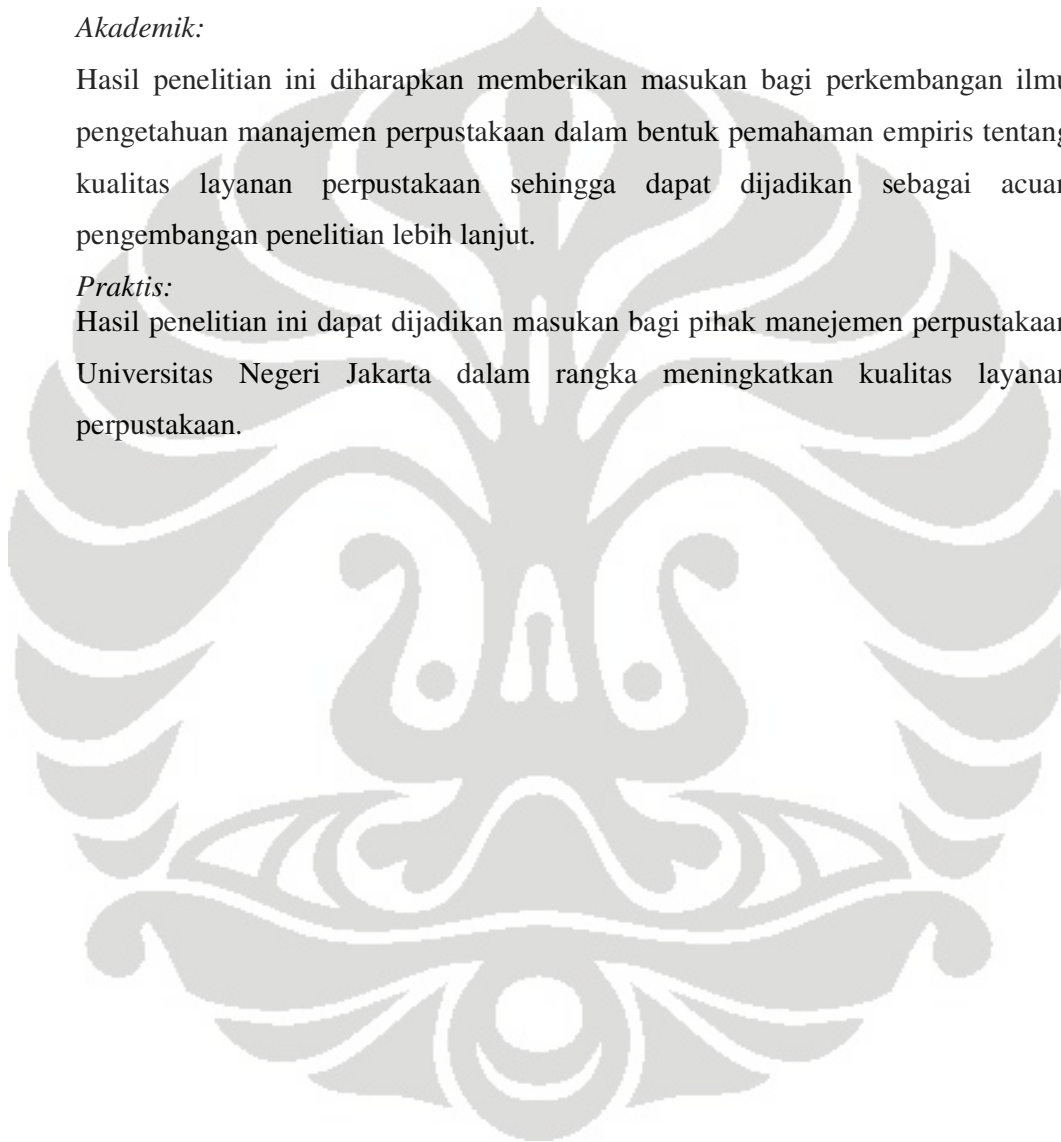
Hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara akademik dan praktis sebagai berikut:

Akademik:

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan manajemen perpustakaan dalam bentuk pemahaman empiris tentang kualitas layanan perpustakaan sehingga dapat dijadikan sebagai acuan pengembangan penelitian lebih lanjut.

Praktis:

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.



BAB II

TINJAUAN LITERATUR

Dalam sub bab tinjauan literatur ini diuraikan teori tentang kualitas layanan. Untuk memberikan penjelasan secara lengkap, maka penyajian teori dilakukan secara terpisah, sehingga didapatkan sintesis yang jelas tentang konsep kualitas layanan. Oleh karena itu, secara berturut-turut dijelaskan teori kualitas, layanan, kualitas layanan, model kualitas layanan, dan layanan perpustakaan.

2.1 Pengertian Kualitas

Goetsch dan Davis (dalam Tjiptono & Diana, 2001: 5) memberikan batasan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Di pihak lain Gaspersz (2002: 4) memberikan pengertian kualitas sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan; sedangkan Reksohadiprodjo (1996: 391) mendefinisikan kualitas sebagai ukuran seberapa dekat suatu barang atau jasa sesuai dengan standar tertentu. Sebagaimana dikemukakan oleh Stamatis (1996: 6) bahwa kualitas didefinisikan dengan berbagai cara oleh para pakar, yang antara lain didasarkan pada kesesuaian dengan permintaan, kecocokan untuk digunakan, perbaikan secara berkelanjutan, kerugian pada masyarakat, dan tidak ada cacat.

Stewart yang dikutip Stoner, Freeman & Gilbert (1995: 210) memberikan definisi: *“Quality is a sense of appreciation that something is better than something else”*. Kemudian Feigenbaume (1992: 7) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa, dimulai dari pemasaran, rekayasa, pembikinan dan pemeliharaan, yang membuat produk dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan.

Para pakar juga cenderung memberikan definisi kualitas sesuai latar belakang keilmuannya. Garvin (dalam Lovelock, 1995: 98) misalnya memandang kualitas ke dalam lima pendekatan, yang meliputi:

- 1) *Transcendence approach*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas sebagai *innate excellence*. Dalam hal ini, kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit untuk didefinisikan atau dioperasionalkan.
- 2) *The product-based approach*, yaitu pendekatan yang menyatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik atau *attribute* yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan kualitas suatu produk diukur dari perbedaan sejumlah unsur atau atribut yang dimiliki produk.
- 3) *User based definitions*, yaitu pendekatan didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas suatu produk tergantung pada orang yang memakainya. Produk yang berkualitas tinggi bagi seseorang adalah produk yang paling memuaskan persepsinya. Dengan demikian perspektifnya adalah subyektif dan *demand-based*, karena tiap orang memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda.
- 4) *The manufacturing-based approach*, yaitu pendekatan yang bersifat *supply-based*. Di sini, kualitas didefinisikan sebagai suatu kesesuaian dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Pendekatan ini lebih bersifat *operation-driven* dan cenderung berfokus pada penyesuaian spesifikasi dan didorong oleh tujuan peningkatan efisiensi dan produktivitas.
- 5) *Value-based definitions*, yaitu pendekatan yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Maksudnya, kualitas suatu produk diukur dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja produk dan harganya, sehingga kualitas didefinisikan sebagai *affordable-excellence*. Pendekatan ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu merupakan produk yang paling bernilai, yang merupakan produk yang paling tepat untuk dibeli.

Lupiyoadi (2001: 144) mengatakan, konsep tentang kualitas pada dasarnya bersifat relatif yakni tergantung pada perspektif yang digunakan untuk menemukan ciri-ciri atau spesifikasinya. Menurut Lupiyoadi pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yakni (1) persepsi konsumen, (2) produk/jasa, dan (3) proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa. Untuk jasa, produk dan proses mungkin tidak dapat dibedakan dengan jelas, bahkan produknya adalah proses itu sendiri.

Kualitas terdiri dari beberapa dimensi yang dijadikan sebagai tolak ukur. Dimensi kualitas menurut Garvin sebagaimana dikutip Davis dan Heineke (2003: 297) mencakup:

- a. Kinerja (*performance*). Kualitas kinerja berhubungan dengan karakteristik pengoperasian pokok produk dan dapat secara objektif diukur menggunakan beberapa skala. Seperti kualitas kinerja komputer dapat dilihat dari kecepatannya dan kemampuan memori.
- b. Fitur (*features*). Fitur merupakan karakteristik sekunder atau pilihan yang melengkapi atau meningkatkan fungsi pokok produk. Meskipun fitur bukan merupakan karakteristik pengoperasian utama dari suatu produk, tetapi penting untuk pelanggan dan pelanggan menentukan fitur-fitur mana yang dianggapnya penting.
- c. Keandalan (*reliability*). Keandalan diartikan sebagai tidak berfungsinya atau kegagalan produk dalam spesifikasi tertentu. Keandalan sangat penting, khususnya untuk barang yang diharapkan dapat digunakan untuk jangka waktu lama, sebab biaya pemeliharaannya akan menjadi mahal.
- d. Daya tahan (*durability*). Daya tahan merupakan sebuah ukuran masa hidup produk, yaitu berapa lama sebuah produk berakhir sebelum harus diganti. Daya tahan juga dapat diukur dalam sebuah unit atau waktu lain.
- e. Kesesuaian (*conformance*). Kualitas kesesuaian adalah sampai sejauh mana desain karakteristik pengoperasian produk memenuhi standar atau spesifikasi yang telah ditetapkan. Dalam hal ini proses pengendalian dan

teknik sampling statistik digunakan untuk meyakinkan tingkat kualitas kesesuaian.

- f. Kemudahan perbaikan (*serviceability*). Kemudahan perbaikan terkait dengan kemudahan untuk memperbaiki produk. Dari perspektif desain, kemudahan perbaikan berhubungan dengan seberapa mudah memperoleh elemen kerja produk saat perbaikan diperlukan. Kemudahan perbaikan juga terkait dengan kecepatan, ketelitian dan kompetensi penyedia perbaikan.
- g. Estetika (*aesthetics*). Kualitas estetika sangat pribadi dan berhubungan pendekatan sensori, yaitu bagaimana produk terlihat, terasa, tercium atau suaranya. Perbedaan konsumen dalam mempersepsi kualitas estetika memberikan peluang perusahaan kecil untuk fokus pada perbedaan sensori dari masing-masing segmen.
- h. Kualitas yang dirasakan (*perceived quality*). Kualitas yang dirasakan merupakan citra merek dan berhubungan dengan reputasi dari perusahaan yang memproduksi barang (pemasar sering menyebut kualitas yang dirasakan sebagai ekuitas merek). Beberapa konsumen akan membeli barang-barang bermerek tertentu karena merasakannya lebih baik dibandingkan yang lain.

Sementara Martinico (dalam Yamit, 2005: 10) mengemukakan spesifikasi dari dimensi kualitas produk yang relevan dengan pelanggan dan dikelompokkan dalam enam dimensi, yaitu:

- a. *Performance*, hal yang paling penting bagi pelanggan adalah apakah kualitas produk menggambarkan keadaan yang sebenarnya atau apakah layanan diberikan dengan cara yang benar.
- b. *Range and Type of Features*, selain fungsi utama dari suatu produk dan layanan, pelanggan sering kali tertarik pada kemampuan atau keistimewaan yang dimiliki produk dan layanan.

- c. *Realibility dan Durability*, kehandalan produk dalam penggunaan secara normal dan berapa lama produk dapat digunakan jika perbaikan diperlukan.
- d. *Maintanability and Serviceability*, kemungkinan untuk mengoperasikan produk dan kemudahan perbaikan maupun keterbatasan komponen pengganti.
- e. *Sensory Characteristics*, penampilan, corak, rasa, daya tarik, bau, selera, dan beberapa faktor lainnya mungkin menjadi aspek penting dalam kualitas.
- f. *Ethical Profile and Image*, kualitas adalah bagian terbesar dari kesan pelanggan terhadap produk dan layanan.

Dari uraian berbagai pandangan dan definisi tersebut tampak bahwa kualitas terkait dengan kondisi dinamis yang mencerminkan sejauh mana kehadiran suatu produk atau jasa sesuai atau telah memenuhi harapan pelanggannya.

2.2 Pengertian Layanan

Kotler (dalam Laws, 1997: 49) mendefinisikan layanan sebagai “*any activity or benefit that one party can give to another, that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product*”. Definisi ini pada intinya menjelaskan bahwa layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Sementara itu Lovelock (1995: 6) memberikan arti layanan pelanggan sebagai “*selling, that involves interactions with customer in person, by telecommunication or by mail. It is designed, performed, and communicated with two goals in mind operational efficiency and customer satisfaction*”. Maknanya adalah bahwa layanan terhadap pelanggan dapat dilakukan dengan bantuan teknologi dan media

komunikasi. Oleh karena itu, agar penyedia jasa selalu dalam posisi unggul dan mendapat kepercayaan penuh, maka layanan pelanggan harus bersifat proaktif, *up to date*, efektif dan efisien.

Donnelly, Gibson & Ivancevich (1992: 545), mengatakan bahwa layanan adalah kegiatan yang dikehendaki konsumen atau klien atau pekerjaan yang dilakukan untuk orang lain. Sementara itu Kotler dan Armstrong (1997: 265) mengatakan, layanan adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada yang lain, yang pada dasarnya tidak kasat mata dan tidak mengakibatkan kepemilikan.

Menurut Lovelock dan Wirtz (2007: 14), kata layanan aslinya berhubungan dengan pekerjaan melayani majikan. Namun seiring dengan perkembangan, layanan diartikan secara lebih luas, yaitu sebagai tindakan melayani, membantu dan melakukan tindakan yang memberikan kesejahteraan atau keuntungan bagi orang lain. Dalam hal ini Lovelock dan Wirtz (2007: 14) mendefinisikan layanan sebagai aktivitas ekonomi antara dua pihak, yang menyiratkan suatu pertukaran nilai antara penjual dan pembeli di pasar.

Han dan Leong (1996: 55) mendefinisikan layanan sebagai proses atas layanan khusus yang terdiri atas sejumlah kegiatan tahap sebelumnya (*back stage*) dan tahap yang akan datang (*front stage*) dimana konsumen berinteraksi dengan organisasi jasa layanan. Tujuan interaksi itu adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen serta memberikan nilai kepada konsumen yang bersangkutan.

Atep Adya Barata (2003: 27) menyebutkan bahwa layanan prima meliputi: (1) membuat pelanggan merasa penting, (2) melayani pelanggan dengan ramah, cepat dan tepat, (3) layanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan, (4)

menempatkan pelanggan sebagai mitra, (5) layanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan, (6) kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas, dan (7) upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan.

Ulrich (1997: 48) menegaskan perlunya mengubah mental profesional sumber daya manusia dari "apa yang dapat saya kerjakan" menjadi "apa yang dapat saya hasilkan bagi organisasi". Oleh karena itu, organisasi harus dapat menciptakan kondisi yang kondusif bagi SDM agar mereka memiliki komitmen, integritas dan tanggung jawab secara kolektif terhadap keseluruhan kinerja organisasi, mengingat pelanggan hanya memperhatikan bagaimana perlakuan terhadapnya pada setiap saat dan waktu membutuhkan layanan.

Macaulay dan Cook (1997: 12-13) mengatakan, layanan merupakan citra organisasi. Layanan yang memuaskan terdiri atas tiga komponen dan semuanya mencerminkan citra organisasi. Adapun ketiga komponen itu adalah: (a) kualitas produk dan layanan yang dihasilkan, (b) cara karyawan memberikan layanan, dan (c) hubungan pribadi yang terbentuk melalui layanan tersebut.

Macaulay dan Cook menambahkan bahwa menciptakan citra positif, berarti:

- a. Membantu pelanggan melihat keistimewaan produk perusahaan melalui cara terbaik.
- b. Melakukan apa saja yang mungkin untuk menampilkan citra positif dari perusahaan dan layanan anda.
- c. Mengembangkan hubungan yang mampu membuat pelanggan merasa diistimewakan dan dihargai sebagai seorang pribadi.
- d. Memahami bahwa inti dari layanan yang baik adalah belajar untuk berkomunikasi secara baik dengan setiap anggota masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan hidupnya, manusia senantiasa berusaha, baik melalui aktivitas sendiri maupun dengan cara melibatkan orang lain. Aktivitas adalah suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indera dan anggota badan, dengan

atau tanpa alat bantu, yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung inilah yang dinamakan layanan (Moenir, 2002: 17). Sementara itu, Boediono (1999: 60) mendefinisikan layanan sebagai suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

2.2.1 Karakteristik Layanan

Layanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek-aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut, Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006: 21), menyebutkan adanya lima karakteristik layanan, yaitu:

- a. Partisipasi pelanggan dalam proses layanan; kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses layanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas layanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
- b. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*); fakta bahwa layanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga layanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan layanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.
- c. Layanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*); layanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.
- d. Tidak berwujud (*intangibility*); layanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi layanan tidak bisa dipatenkan.

Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep layanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.

- e. Beragam (*heterogenity*); kombinasi dari sifat tidak berwujud layanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem layanan menghasilkan layanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan karyawan yang memberikan layanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

Karakteristik layanan juga dapat dilihat dari perbedaannya dengan barang-barang, sebagaimana disebutkan oleh Lovelock dan Wirtz (2007: 17) sebagai berikut:

- a. Umumnya produk layanan tidak dapat disimpan, sehingga pelanggan mungkin mencari pilihan lain atau menunggu.
- b. Layanan merupakan elemen yang tidak nampak dan biasanya mendominasi penciptaan nilai. Hal ini menyebabkan pelanggan tidak bisa merasakan, tidak bisa tersenyum atau tidak bisa menyentuh elemen-elemennya dan mungkin tidak dapat melihat atau mendengarnya. Selain itu juga sulit mengevaluasi dan membedakannya dengan pesaing.
- c. Layanan seringkali sulit untuk digambarkan dan dipahami, sehingga pelanggan memperoleh risiko dan ketidakpastian yang lebih besar.
- d. Orang mungkin menjadi bagian dari pengalaman layanan. Hal ini dikarenakan pelanggan berinteraksi dengan perlengkapan, fasilitas dan sistem yang dimiliki oleh pemberi layanan. Selain itu, pelaksanaan tugas yang buruk oleh pelanggan dapat menyebabkan berkurangnya produktivitas, mengganggu pengalaman layanan dan membatasi keuntungan.
- e. Input dan output operasional cenderung berubah-ubah secara luas, sehingga sulit untuk menjaga konsistensi, keandalan dan kualitas layanan atau mempertahankan biaya rendah melalui produktivitas yang lebih tinggi. Selain itu, juga sulit melindungi pelanggan dari hasil kegagalan layanan.

- f. Waktu sering dianggap sebagai faktor yang paling penting. Pelanggan melihat waktu sebagai sumber daya yang langka sehingga harus digunakan secara bijak. Pelanggan tidak suka membuang waktu dengan menunggu, menginginkan layanan yang tepat waktu dan kenyamanan.
- g. Tempat distribusi melalui saluran non fisik. Layanan berdasarkan informasi dapat disampaikan melalui saluran elektronik, seperti internet atau telekomunikasi suara, namun produk intinya melibatkan aktivitas fisik.

Sementara Kotler (2003: 265) mengungkapkan bahwa suatu perusahaan harus memperhatikan empat karakter khusus suatu layanan dalam merencanakan suatu program pemasaran, yakni: (1) tanpa wujud (*service intangibility*), (2) keterikatan jasa layanan dan penyedia jasa yang tidak dapat dipisahkan (*service inseparability*), (3) variabilitas layanan (*service variability*), dan (4) layanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*).

Tanpa wujud (*service intangibility*) berarti bahwa jasa/layanan tidak dapat dilihat, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Keterikatan layanan jasa dan penyedia jasa dimisalkan sebagai suatu produk fisik, dihasilkan, disimpan, dijual, dan akhirnya dikonsumsi. Sebaliknya pada sisi lain, jasa dijual terlebih dahulu, baru diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang sama (*service are first sold, then produced and consumed at the same time*).

Service inseparability berarti bahwa jasa layanan tidak dapat dipisahkan dari penyedia jasa layanan itu sendiri, baik penyedia jasa itu sebuah mesin atau seseorang atau suatu kelompok orang (organisasi). Variabilitas layanan (*service variability*) berarti bahwa kualitas jasa layanan tergantung pada siapa yang menyediakan atau menghasilkan jasa itu, juga tergantung pada kapan, dimana dan bagaimana jasa layanan itu diselenggarakan. Layanan langsung habis (*service perishability*) berarti bahwa jasa layanan tidak dapat disimpan untuk kemudian dijual kembali atau digunakan.

2.2.2 Bentuk-bentuk Layanan

Ragam layanan yang diberikan oleh pemberi jasa sebenarnya sangat banyak. Namun menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (2006: 19), layanan secara umum dapat diklasifikasikan menjadi empat jenis, yaitu:

- a. Pabrik layanan (*service factory*); contohnya adalah industri penerbangan, perusahaan truk, hotel, restoran dan rekreasi.
- b. Toko layanan (*service shop*); sebagai contohnya adalah rumah sakit, bengkel otomotif, dan jasa perbaikan lainnya.
- c. Layanan massal (*mass service*); seperti pedagang eceran, distributor, sekolah dan aspek-aspek retail dari bank komersial.
- d. Layanan profesional (*profesional service*); misalnya adalah psikolog, pengacara, akuntan, dan arsitek.

Berdasarkan bentuknya, layanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yakni: layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, dan layanan dengan perbuatan (Moenir, 2002: 190). Ketiga bentuk layanan tersebut tidak selamanya berdiri sendiri secara murni melainkan sering berkombinasi. Uraian mengenai ketiganya disajikan sebagai berikut:

- a. Layanan dengan lisan. Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang memerlukan. Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi, yaitu:
 - 1) Memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
 - 2) Mampu memberikan penjelasan hal yang diperlukan dengan lancar dan singkat namun cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
 - 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.

- 4) Dalam keadaan “sepi”, tidak “ngobrol” dan tidak bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas.
 - 5) Tidak melayani orang-orang yang ingin sekadar “ngobrol” dengan cara yang sopan.
- b. Layanan melalui tulisan. Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
- c. Layanan berbentuk perbuatan. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan. Dalam kenyataan sehari-hari, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, keduanya sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan layanan secara umum. Hanya titik beratnya terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama yang berkepentingan adalah mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekadar penjelasan dan kesanggupan secara lisan. Disinipun faktor kecepatan dalam layanan (pengerjaan) menjadi dambaan setiap orang, disertai dengan kualitas hasil yang memadai.

Untuk memuaskan pelanggan dikenal pula istilah layanan sepenuh hati, yakni layanan yang berasal dari dalam "sanubari" diri kita. Sanubari merupakan tempat

bersemayamnya emosi, watak, keyakinan, nilai-nilai, sudut pandang dan perasaan (Patton, dalam Boediono, 1999: 49). Layanan sepenuh hati dilakukan berdasarkan pada pertimbangan logis (pikiran) dan sentimentalitas (perasaan). Untuk itu, dalam layanan sepenuh hati, menurut Patricia Patton (1998, dalam Boediono, 1999: 50) diperlukan:

- 1) Memahami perasaan diri sendiri tentang siapa sebenarnya ia dan apa yang kita sumbangkan pada kehidupan profesional dan pribadi.
- 2) Memahami kekuatan batin diri sendiri, seperti: kepercayaan diri, harga diri dan pematangan emosional.
- 3) Mempelajari *selling-point* emosional produksi sendiri untuk menambah kredibilitas dan daya tarik pada presentasi layanan.
- 4) Menitikberatkan pada kebutuhan konsumen dan perasaan mereka terhadap produk dan duta-duta perusahaan serta membangun hubungan dan sikap saling menghargai dengan konsumen.
- 5) Menyesuaikan diri dengan produk, sehingga produksi itu tidak lain merupakan ungkapan diri kita sendiri, bukan sebaliknya.
- 6) Menemukan kesenangan dan kegembiraan dalam peran kita sebagai duta perusahaan, produksi atau layanan.

Dalam layanan sepenuh hati terdapat tiga sudut pandang yang mengikuti, yaitu bagaimana memandang diri sendiri, memandang orang lain dan memandang pekerjaan, yang oleh Patricia Patton disebut dengan paradigma (Boediono, 1999: 52). Selain itu, layanan sepenuh hati mencakup lima komponen penting, yakni (Boediono, 1999: 52):

- 1) Memahami emosi. Dalam layanan sepenuh hati, kunci keberhasilannya adalah memahami penyebab-penyebab pemicu emosi, mampu mengenali dan mampu mengungkapkan perasaan dengan tepat.
- 2) Kompetensi. Layanan sepenuh hati memerlukan kepercayaan diri yang besar dalam rangka mendekati pelanggan. Untuk itu hilangkan rasa rendah diri dan malu karena hal ini berakibat tidak mempedulikan pelanggan dan acuh tak acuh.

- 3) Mengelola emosi. Kemampuan mengungkapkan emosi secara efektif dan mengontrol suasana hati dalam bertindak merupakan ukuran kecerdasan emosional. Kemampuan menjaga keseimbangan merupakan tujuan yang positif dan produktif. Itulah pentingnya mengelola emosi sebagai komponen dalam layanan sepenuh hati.
- 4) Bersikap kreatif dan memotivasi diri sendiri. Layanan sepenuh hati berasal dari diri sendiri. Perasaan bisa berfungsi sebagai pendorong untuk menyesuaikan emosi, baik pada petugas maupun pelanggan, sehingga dapat menangani situasi sulit. Untuk itu diperlukan jiwa yang kreatif agar dapat menemukan penyelesaian yang positif.
- 5) Menyelaraskan emosi orang lain. Hampir semua pihak mengakui bahwa yang mudah dikelola adalah mengelola emosi diri sendiri. Namun, mengelola emosi orang lain memerlukan kerjasama dari orang yang terlibat agar segala sesuatunya bisa berjalan dengan lancar. Menyelaraskan berarti membangun jembatan emosi, baik pada pemberi layanan maupun pelanggan. Cara terbaik dalam menangani emosi orang lain adalah dengan mencoba dan menyelaraskan emosi tersebut, baik emosi pemberi jasa maupun emosi pelanggan.

2.3 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman *et al.*, sebagaimana dikutip Shahin (2007: 2), kualitas layanan adalah kesenjangan antara layanan yang diharapkan (harapan/expectation) dengan layanan yang diterima (persepsi/perception). Apabila harapan lebih besar dibandingkan dengan persepsi, maka kualitas layanan yang dirasakan lebih kecil dibandingkan dengan kepuasannya, sehingga terjadilah ketidakpuasan konsumen.

Chakrabary, Whitten dan Green, seperti yang dikutip Meng dan Elliott, (2009: 54) mendefinisikan kualitas layanan sebagai “*the conformance to customer requirements in the delivery of a service.*” Definisi ini berarti bahwa kualitas

layanan adalah kesesuaian dengan permintaan pelanggan dalam memberikan sebuah pelayanan. Sementara Bolton dan Drew yang dikutip Lai (2004: 354) menjelaskan bahwa kualitas layanan adalah “*as a form of attitude, related but not equivalent to satisfaction, that results from the comparison of expectations with performance.*” Jadi kualitas layanan adalah suatu bentuk sikap, berhubungan dengan kepuasan tetapi tidak sama, yang dihasilkan dari perbandingan harapan dengan kinerja.

Kualitas layanan di perpustakaan dapat dilihat dari berbagai sudut pandang. *Scottish Further Education Colleges* sebagaimana dikutip oleh Sulisty-Basuki (1995: 22) menyebutkan beberapa hal penting untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas, yaitu:

1. Memiliki alasan dan sasaran untuk menunjang garis kebijakannya.
2. Mengacu pada badan induk dan berorientasi pada jasa serta menanggapi kebutuhan pengguna dan membantu pengguna untuk menjelajah koleksi perpustakaan dan sumber informasi.
3. Mencerminkan konsensus profesional, menyangkut aktivitas perpustakaan.

2.3.1 Model Kualitas Layanan

Ada banyak model yang dapat digunakan untuk menganalisa kualitas layanan. Dalam pembahasan ini hanya akan dibahas model kualitas layanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry (1990) yang lebih dikenal dengan *Gap Model*. *Gap Model* berpusat pada pengukuran *gap* antara harapan dan pengalaman pelanggan sebagai suatu hal yang menentukan tingkat kepuasan mereka. Model ini lebih berfungsi sebagai alat diagnosa perusahaan atau unit layanan instansi tertentu, yang jika digunakan dengan benar memungkinkan organisasi mengidentifikasi kekurangan dalam kualitas layanan secara sistematis.

Model kualitas layanan (jasa) yang diformulasikan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) ini menyoroti syarat-syarat utama dalam penyampaian kualitas layanan (jasa) yang sempurna. Model ini, seperti terlihat pada gambar 2.1, mengidentifikasi lima *gap* yang menyebabkan kegagalan penyampaian layanan (jasa), yaitu:

a. *Gap between consumer expectation and management perception.*

Gap persepsi manajemen menunjukkan adanya perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Hal ini terjadi karena faktor sebagai berikut: (1) Kurangnya riset pemasaran dan tidak dimanfaatkannya riset pemasaran, (2) Kurang efektifnya komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggara layanan, dan (3) Terlalu banyaknya tingkatan manajemen. *Gap* ini juga dapat dikurangi bila organisasi mempelajari bagaimana dapat bereaksi cepat dan fleksibel. Hal ini hanya dapat terjadi bila lapisan level manajer dihilangkan. Semakin banyak level manajer yang dihapus, organisasi akan semakin baik memahami harapan pengguna layanan. Dijelaskan bahwa pemecahan masalah menjadi lebih baik dengan semakin dekatnya hubungan organisasi dengan pengguna layanan. Disarankan untuk memperpendek komunikasi ke atas. Dalam sebuah organisasi besar terlalu banyak level manajemen dapat menghalangi komunikasi ke bawah dari top manajer kepada petugas yang menjalankan kontak dengan pengguna layanan.

b. *Gap between management perception and service-quality specification.*

Gap persepsi kualitas merupakan perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas layanan yang dirumuskan. Hal ini disebabkan oleh faktor: (1) Lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas layanan, (2) Tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas (kelayakan), (3) Tidak tepatnya standarisasi tugas, dan (4) Kurang tepatnya perumusan tujuan. Banyak organisasi mendefinisikan sendiri standar-standar produktivitas atau efisiensi, dimana belum tentu diberitahukan kepada pengguna layanan atau merupakan kepentingan pengguna layanan. Bila

komitmen para manajer tentang kualitas layanan bukan dari sudut pandang pengguna layanan maka sasarannya hanya sasaran organisasional, seperti laba, penjualan, atau pangsa pasar. Tidak akan menciptakan inisiatif layanan yang berkualitas serta kurang mengarah pada kinerja organisasi yang lebih baik. Pelaksanaan kualitas layanan memerlukan kepemimpinan dan komitmen dari top manajemen. Tanpa komitmen ini, kesediaan untuk menerima kesulitan yang muncul sebagai akibat perubahan, tidak dapat mewujudkan layanan yang berkualitas. Komitmen top manajer terhadap kualitas secara terus menerus dan nyata dapat dilihat oleh seluruh organisasi.

c. *Gap between service-quality specifications and service delivery.*

Gap penyelenggara layanan yaitu perbedaan layanan yang diberikan dengan spesifikasi kualitas layanan yang telah dirumuskan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 91) kesenjangan ini disebabkan oleh faktor: (1) Ambiguitas peran, (2) Konflik peran, (3) Ketidaksesuaian karakteristik pekerja dengan pekerjaan, (4) Ketidaksesuaian teknologi dengan karakteristik pekerjaan, (5) Tidak tepatnya sistem pengawasan, (6) Lemahnya kontrol, dan (7) Lemahnya kerjasama tim.

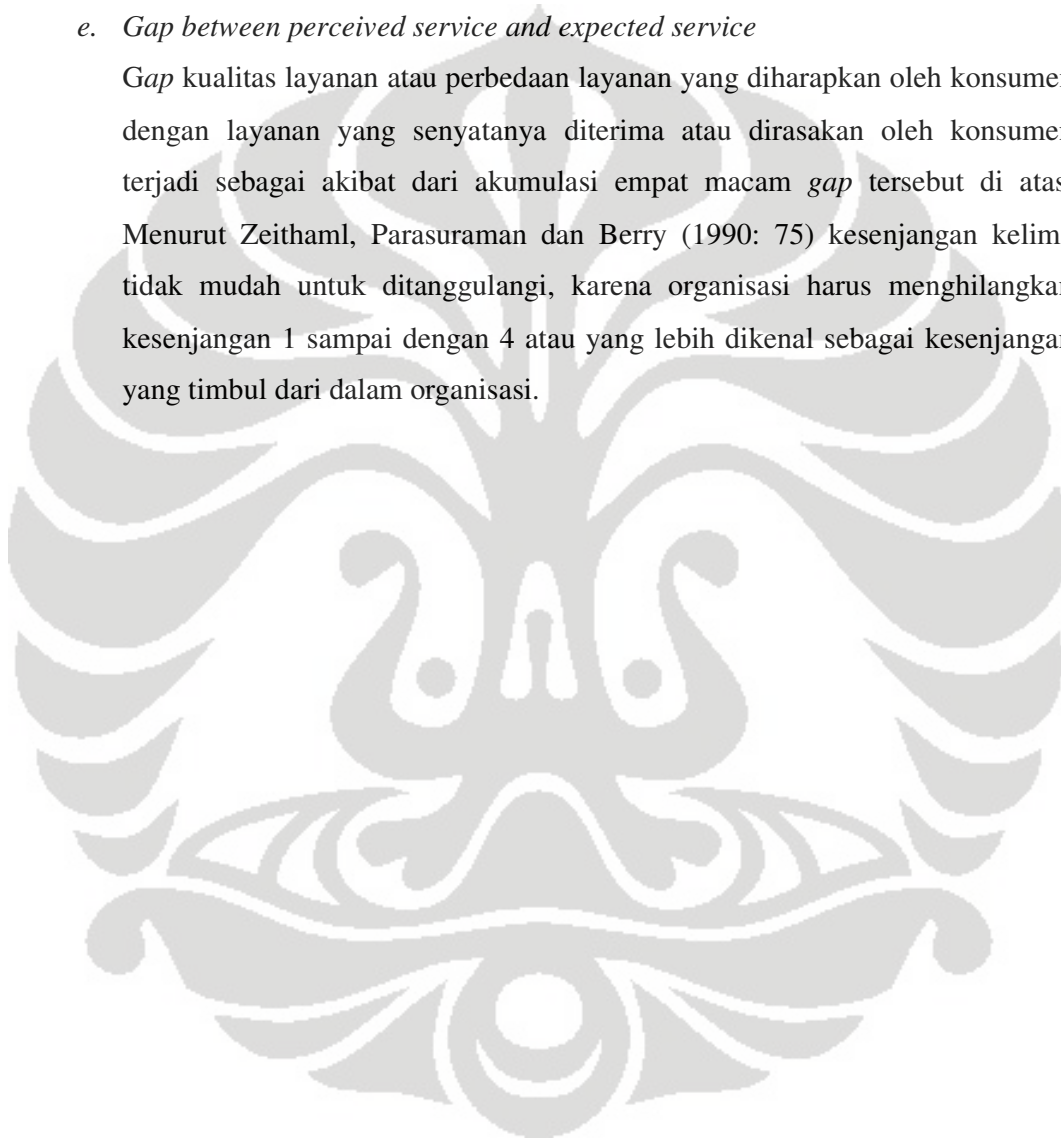
d. *Gap between service delivery and external communication*

Gap komunikasi pasar atau adanya perbedaan antara layanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen. Kondisi ini terjadi karena kurangnya komunikasi horizontal dan adanya kecenderungan untuk mengobral janji. Kesenjangan merupakan kesenjangan yang timbul antara layanan yang diberikan dengan komunikasi organisasi dengan pihak eksternal. Janji yang dinyatakan oleh organisasi kepada pengguna layanan akan menjadi harapan pengguna layanan terhadap penilaian kualitas yang diberikan. Dalam kenyataan masalah ini muncul karena janji yang terlalu tinggi, kurangnya koordinasi antara bagian operasi dengan bagian layanan dan tidak konsistennya antara kebijakan dengan prosedur layanan. Layanan lebih

bersifat tidak berwujud sehingga pengguna layanan (pemohon) akan cenderung melihat aspek fisik dan harga untuk memperoleh informasi mengenai kualitas layanan.

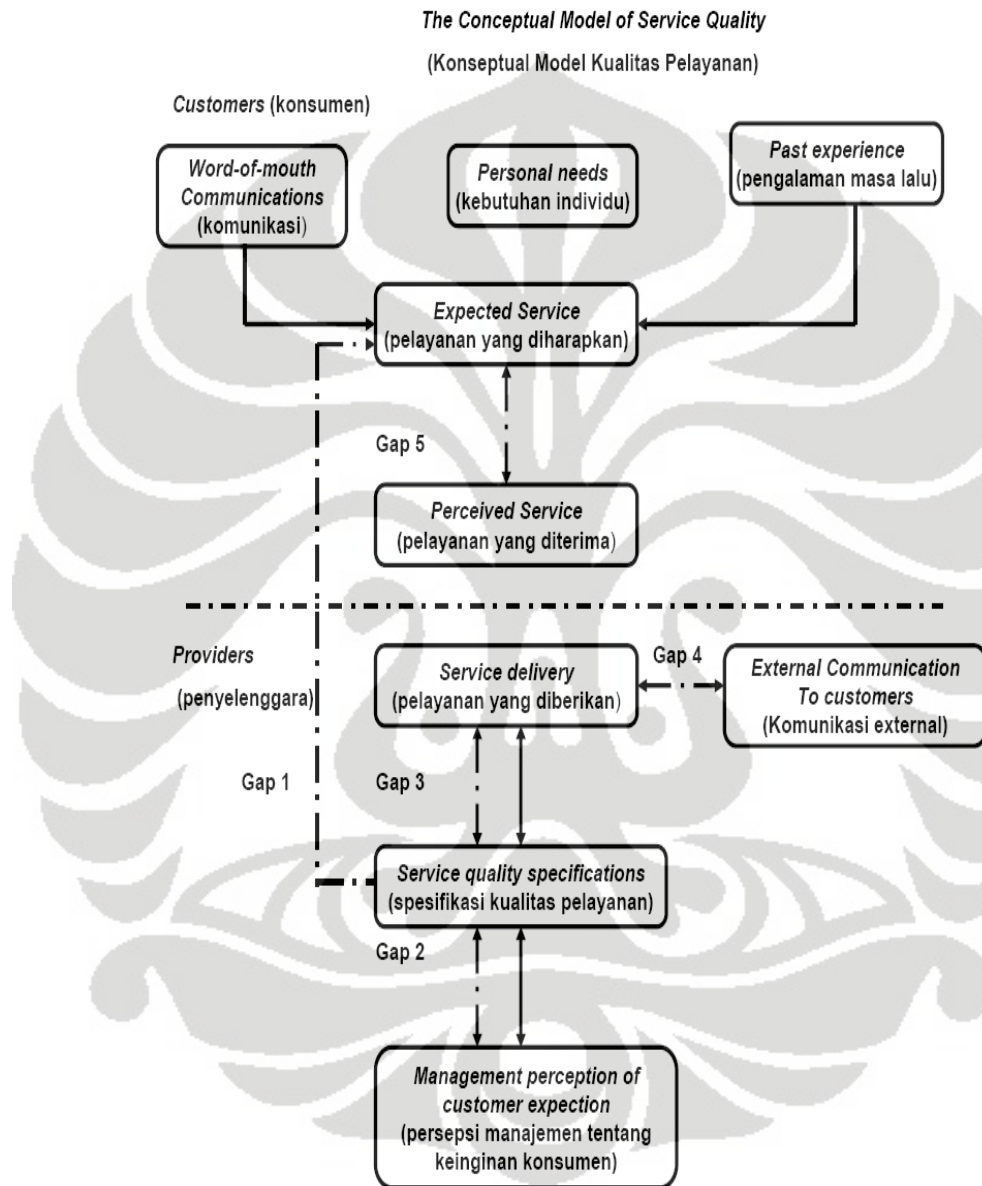
e. Gap between perceived service and expected service

Gap kualitas layanan atau perbedaan layanan yang diharapkan oleh konsumen dengan layanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen terjadi sebagai akibat dari akumulasi empat macam *gap* tersebut di atas. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 75) kesenjangan kelima tidak mudah untuk ditanggulangi, karena organisasi harus menghilangkan kesenjangan 1 sampai dengan 4 atau yang lebih dikenal sebagai kesenjangan yang timbul dari dalam organisasi.



Gambar 2.1

Model Kualitas Layanan/Jasa

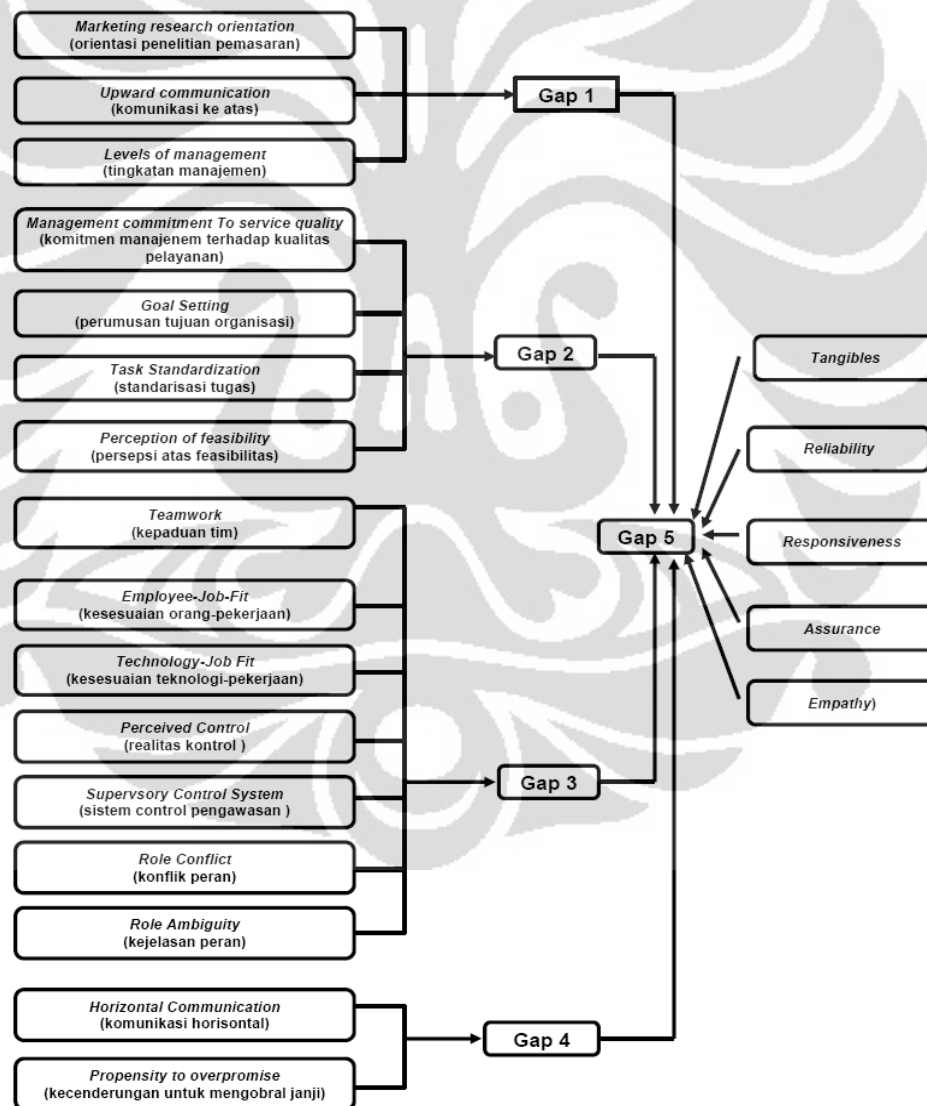


Sumber : Kotler, P. (2000), *Marketing Management*, New Jersey: Prentice-Hall, Inc, hal. 439

Gap model pada gambar 2.1 kemudian dikembangkan lebih lanjut menjadi gambar 2.2 dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa SERVQUAL. Model ini menggambarkan faktor inter-organisasional yang mempengaruhi setiap *gap*. Dengan demikian *gap model* yang telah dikembangkan ini dapat membantu analisis penyebab terjadinya Gap 5, yaitu *gap* kualitas jasa, dan bagaimana cara menutupi *gap* tersebut.

Gambar 2.2

Model Kualitas Layanan Yang Disempurnakan



Sumber: Zeithaml, Parasuraman, & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press, hal. 131.

2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan

Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) mengembangkan instrumen SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan/jasa yang diterima pelanggan berdasarkan model kualitas layanan/jasa (*gap model*). Model ini pada intinya beranggapan bahwa *gap* terjadi akibat ketidaksesuaian persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan.

SERVQUAL bertujuan untuk mengukur lima dimensi kualitas jasa yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 132) yang dikenal dengan kriteria “RATER”, yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.
- b. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji layanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian layanan secara wajar dan akurat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dan menyelesaikannya dengan cepat. Kecepatan layanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas

dalam pemberian layanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

- d. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan struktur kehidupan yang normal.
- e. *Emphaty* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

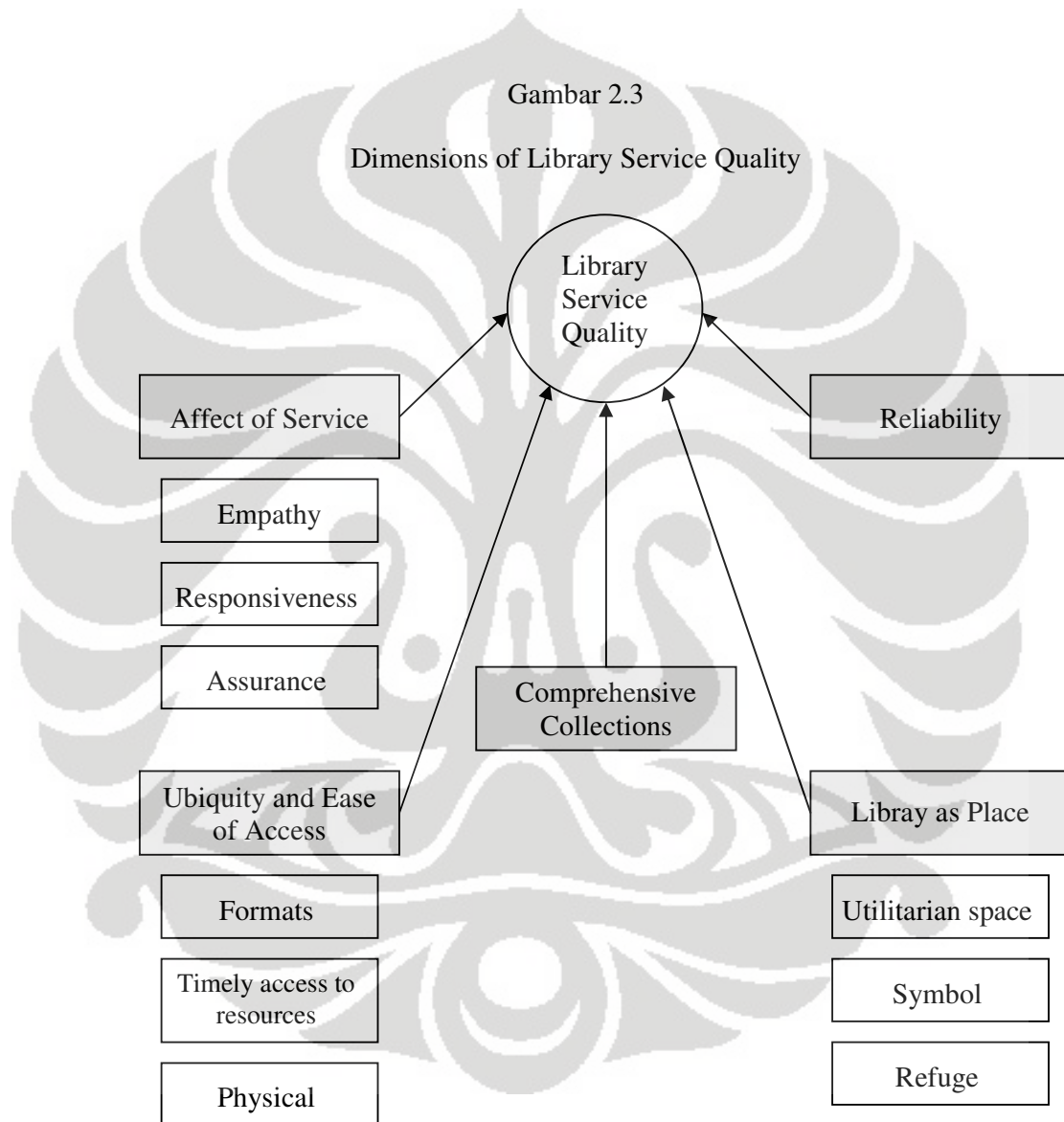
Sementara menurut Vincent (1997: 67), ada 10 dimensi untuk melihat kualitas layanan, yaitu:

- a. Ketepatan waktu layanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Akurasi layanan. Berknaan dengan reliabilitas layanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan. Hal ini terutama bagi karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, seperti operator telepon, petugas keamanan, staf administrasi, petugas penerima tamu. Citra layanan dari industri jasa ditentukan oleh orang-orang yang berada di garis terdepan dalam melayani pelanggan.
- d. Tanggung jawab. Aspek ini berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.
- e. Kelengkapan. Aspek ini menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana dan pendukung, serta layanan komplementer lainnya.

- f. Kemudahan mendapat layanan. Berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani, seperti kasir, staf administrasi, dan banyaknya fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data.
- g. Variasi model layanan. Berhubungan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam layanan features dari layanan.
- h. Layanan pribadi. Berkaitan dengan fleksibilitas dan penanganan permintaan khusus.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh layanan. Berhubungan dengan lokasi, ruangan tempat layanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk, dan bentuk-bentuk lainnya.
- j. Atribut pendukung lainnya. Aspek ini termasuk lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, AC dan lain-lain.

Dimensi lain yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan dikembangkan oleh *Accounts Commission* (2007: 1) mengidentifikasi 10 faktor yang menentukan kualitas layanan. Kesepuluh faktor dimaksud yaitu: (1) akses, yaitu kemudahan dan kenyamanan memperoleh layanan, (2) komunikasi, yaitu menjaga konsumen selalu memperoleh informasi dalam bahasa yang dimengerti dan mendengar konsumen, (3) kompetensi, yakni memiliki keterampilan dan pengetahuan terhadap jasa yang diberikan, (4) rasa hormat, yaitu meliputi kesopanan, menghargai, pertimbangan, dan ramah dari semua tingkatan staf, (5) kredibilitas, yakni mencakup kepercayaan, reputasi dan citra, (6) keandalan, memberikan layanan yang konsisten, akurat dan dapat diandalkan, serta memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, (7) daya tanggap, adalah memiliki kesediaan dan kesiapan untuk memberikan layanan ketika dibutuhkan, (8) keamanan, meliputi keamanan fisik, keuangan dan kerahasiaan, (9) bukti fisik, mencakup aspek fisik layanan seperti perlengkapan, fasilitas, staf dan penampilan, (10) memahami konsumen, yaitu mengetahui kebutuhan personal konsumen dan mengenali pengulangan konsumen.

Dalam konteks layanan perpustakaan, Cook, Heath, Thompson dan Thompson (2001: 265) mengembangkan lima dimensi kualitas layanan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan, yang dikenal dengan istilah LibQUAL+. Kelima dimensi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Sumber: Colleen Cook, Fred Heath, Bruce Thompson and Russel Thompson, LibQUAL+: Service Quality Assessment in Research Libraries, *IFLA Journal* 2001; 27; 264

Dalam pengukuran LibQUAL⁺™ dari dimensi di atas diringkas menjadi empat dimensi, yaitu: (1) *Access to Information (AI)*, (2) *Affect of Service (AS)*, (3) *Personal Control (PC)*, dan *Library as Place (LP)*. Adapun penjelasan dari masing-masing dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Access to Information (AI)*.

Dimensi ini berkenaan dengan kemudahan untuk mengakses aspek-aspek yang berhubungan dengan koleksi, seperti: ketersediaan koleksi yang memadai, kemudahan akses untuk menemukan koleksi, waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, kekayaan koleksi yang berupa full teks yang dimiliki, kekuatan koleksi yang dimiliki, dan lainnya. Terkait dengan kemudahan pemakaian, maka pemustaka akan lebih menyukai perpustakaan yang menggunakan sistem layanan terbuka. Pemakai secara psikologis lebih senang bila tahu betul keberadaan bahan pustaka yang diinginkan. Sistem layanan terbuka lebih memungkinkan interaksi yang lebih mendalam antara pustakawan dan pemustaka.

Kemudahan akses juga termasuk kemudahan pemanfaatan. Kemudahan menggunakan seluruh fasilitas perpustakaan dengan membuat aturan yang mudah dipahami, jelas dan tidak birokratis. Peraturan yang terkesan diadadakan dan semboyan "bila-bisa dipersulit, mengapa dipermudah" harus dijauhkan. Selain itu tata letak juga perlu mendapat perhatian. Tata letak disini lebih difokuskan kepada penempatan perabotan dan perlengkapan agar pemustaka mudah menggunakan koleksi perpustakaan. Perabotan yang ergonomis sangat membantu kenyamanan pemustaka. Dimensi *Access to Information* juga terkait dengan kelengkapan koleksi (*comprehensive collection*). Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong pemustaka berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Survei di empat perpustakaan universitas terkemuka di Australia menunjukkan dari 40 item harapan terhadap layanan perpustakaan, koleksi yang sesuai

dengan kebutuhan pemustaka menempati urutan ketiga. Peran bagian pengembangan koleksi sangat penting untuk memajukan perpustakaan.

2. *Affect of Service (AS)*.

Dimensi ini teridentifikasi dalam dimensi SERVQUAL, yang mencakup: (1) jaminan (*assurance*), merupakan pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuannya untuk menanamkan kepercayaan; (2) empati (*empathy*), yaitu kepedulian, pemberian perhatian individual terhadap pemustaka oleh petugas; (3) ketanggapan (*responsiveness*), yakni siap sedia untuk membantu pemustaka dan melayani dengan cepat; dan keandalan (*reliability*). Keandalan merupakan kemampuan untuk melakukan apa-apa yang telah dijanjikan dengan tepat dan cepat. Hal ini dapat ditemukan melalui penilaian kualitatif, yang merupakan aspek penting dalam lingkungan perpustakaan. Misalnya untuk satu kali transaksi peminjaman. Bila standar waktunya 30 detik/transaksi, maka maksimal waktu 30 detik itulah yang harus diberikan kepada pemustaka. Perpustakaan memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanannya, misalnya pengolahan buku sejak buku datang sampai siap dipinjam oleh pemustaka memerlukan waktu 2 hari. Standar tersebut harus dikomunikasikan kepada pemustaka.

3. *Personal Control (PC)*.

Dimensi ini diambil dari *self-reliance* dari SERVQUAL, yaitu suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari informasi tanpa bantuan petugas perpustakaan. Dimensi ini masuk dalam variabel penilaian kualitas layanan, karena dari kondisi itu dapat dinilai misalnya seberapa baik perpustakaan menyediakan sarana akses (katalog), pengorganisasian koleksi, dan petunjuk-petunjuk lain yang diperlukan di perpustakaan, sehingga pengguna perpustakaan tidak mengalami banyak kesulitan ketika memanfaatkan perpustakaan.

4. *Library as Place (LP).*

Dimensi ini merefleksikan sebuah konsep yang melebihi dimensi bukti fisik dalam SERVQUAL. Dimensi tangibel secara tradisional diartikan sebagai tampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan komunikasi. Sementara konsep perpustakaan sebagai tempat adalah kemampuan untuk memenuhi permintaan komunitas mengenai pemanfaatan ruang untuk belajar, kolaborasi atau pertemuan, atau hal lain yang berhubungan dengan fasilitas.

Mengenai perpustakaan sebagai tempat, maka masalah kenyamanan penting diperhatikan. Tempat yang nyaman, teduh dan bersih akan menimbulkan rasa betah. Hal ini merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Gedung perpustakaan juga harus lebih dinamis dalam merespon aktifitas pegawai dalam melayani pemustaka maupun kebutuhan tambahan pemustaka. Ruangan dan aktifitas tambahan di luar kegiatan utama kepustakawanan tersebut, antara lain: ada ruang untuk diskusi kecil maupun seminar, aula yang besar, jika perlu terdapat ruang pameran benda seni atau fotografi.

Simbol-simbol seperti papan petunjuk juga penting diperhatikan. Denah dimana perpustakaan berada, penting diberikan. Petunjuk arah ditempatkan di lokasi yang strategis sehingga pemustaka mudah menemukannya. Denah di dalam gedung juga perlu diperhatikan, apalagi biasanya gedung perpustakaan memiliki banyak lantai. Kemudahan pemustaka mendapatkan yang dibutuhkan sangat membantu kenyamanan dirinya.

Selain itu, pengaturan ruangan juga menjadi masalah penting. Ruangan yang tertata baik dan fungsional akan memudahkan pegawai maupun pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya. Pengaturan ruangan yang baik sangat mempengaruhi tingkat intensitas kunjungan pemustaka. Penggunaan konsultan disain interior maupun eksterior jauh lebih efektif dan efisien.

2.4 Layanan Perpustakaan

Layanan di perpustakaan merupakan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pemustaka. Ada berbagai jenis layanan yang dapat diberikan, antara lain *layanan sirkulasi* dan *layanan referensi*. Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman merupakan ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali ditemui oleh pemustaka. Dalam layanan sirkulasi dilakukan proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan. Layanan referensi merupakan suatu kegiatan untuk memberikan serta membantu pemustaka dalam menemukan dan mencari sumber informasi yang dibutuhkan dengan memanfaatkan buku rujukan seperti kamus, ensiklopedi, almanak, atlas, buku pedoman atau jenis buku rujukan lainnya.

Layanan perpustakaan merupakan kerja pengorganisasian secara logis, menyusun bahan pustaka dan kerja penyampaian segala sarana perpustakaan kepada pemustaka semaksimal dan seefisien mungkin. Dari uraian tersebut dapat didefinisikan layanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan penyampaian bantuan kepada pemustaka melalui berbagai fasilitas, aturan, dan cara pada sebuah perpustakaan, agar segenap aktivitas layanan dan seluruh koleksi dimaksimalkan semaksimal mungkin. Jadi layanan perpustakaan merupakan suatu *service* dari segenap aktivitas layanan perpustakaan dan bukan semata-mata koleksi yang disajikan. Agar layanan perpustakaan berhasil, maka perlu juga diperhatikan faktor manusia, waktu, dan sistem yang berlaku.

2.5 Kerangka Berpikir

Dalam lingkungan akademis seperti perguruan tinggi, keberadaan perpustakaan sangat diperlukan. Perpustakaan merupakan lembaga yang menyediakan berbagai referensi untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan informasi. Perpustakaan di perguruan tinggi harus dapat memainkan peran, khususnya dalam membantu

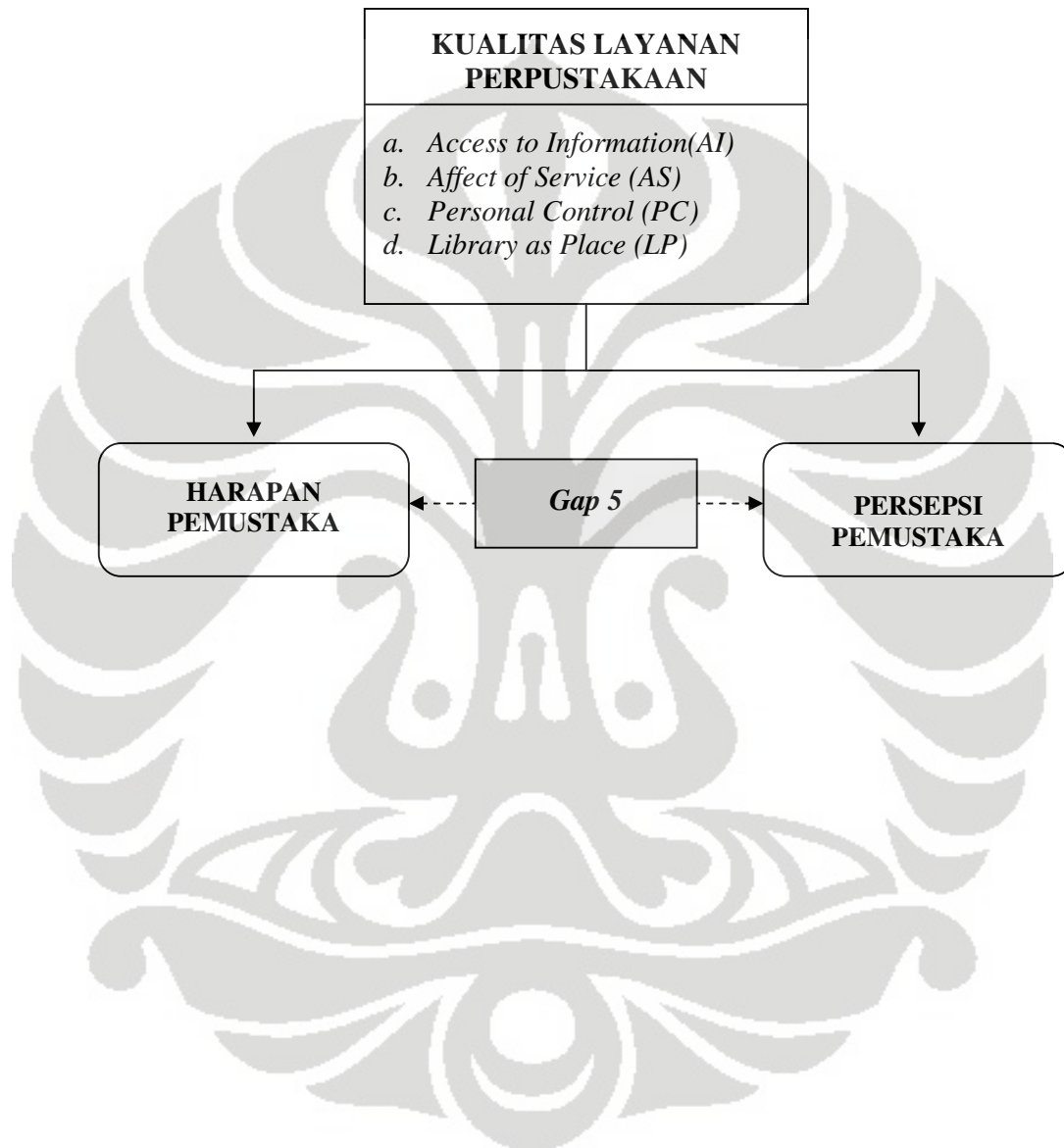
mahasiswa untuk mencapai tujuan pendidikan. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat menyediakan layanan prima bagi pemustakanya agar perpustakaan dapat berperan sebagaimana fungsinya.

Perpustakaan memiliki karakteristik yang berbeda jika dibandingkan dengan perusahaan jasa lain. Dalam memberikan layanan, perpustakaan dituntut untuk dapat memenuhi beberapa aspek penting, seperti orientasi layanan yang ditunjukkan dalam jaminan, empati dan daya tanggap; keandalan; mengusahakan perpustakaan sebagai tempat yang nyaman; memiliki koleksi yang lengkap; kemudahan untuk mengakses. Kelima aspek tersebut merupakan dimensi layanan perpustakaan yang sepatutnya dipenuhi demi terwujudnya perpustakaan yang berkualitas.

Ketidakkampuan perpustakaan untuk memenuhi aspek tersebut akan mendorong terjadinya kesenjangan layanan. Kesenjangan layanan terjadi ketika persepsi pemustaka saat mengunjungi suatu perpustakaan tidak sesuai dengan harapannya. Hal ini menyebabkan pemustaka tersebut merasa kecewa dan tidak puas karena apa yang diharapkannya tidak terpenuhi. Dengan demikian, perpustakaan tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik, karena tidak bisa dimanfaatkan sebagai sarana belajar yang menyenangkan dan nyaman bagi pemustaka.

Berdasarkan alur pikir di atas, maka dapat dibangun kerangka berpikir penelitian dalam bentuk analisis kesenjangan (*gap analysis*), yang secara bagan dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.4
Kerangka Berpikir



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Bayle (dalam Rakhmat, 1996: 38), penelitian deskriptif selain mendeskripsikan berbagai kasus yang sifatnya umum tentang berbagai fenomena sosial yang ditemukan, juga harus mendeskripsikan hal-hal yang bersifat spesifik yang disoroti dari sudut ke “mengapa” dan “kebagaimanaannya” tentang sesuatu yang terjadi. Dengan demikian, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Faisal, 2003: 20).

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan kesenjangan (*gap*) antara harapan pemustaka dengan persepsi pemustaka akan layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, yang datanya diperoleh dengan metode survei. Menurut Kerlinger & Lee (2000: 599), survei adalah penelitian yang digunakan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan antarvariabel.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Penyebaran Kuesioner.

Kuesioner dipilih sebagai instrumen penelitian karena subyek yang diteliti adalah orang yang mengetahui dirinya sendiri, apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, dan interpretasi subyek tentang pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada subyek

adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti (Sutrisno Hadi, 1987: 157). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner LibQUAL+™ yang diadaptasi dari Cook, Heath, Thompson dan Thompson (2001: 265). Kuesioner didesain berdasarkan skala Likert dan dirancang secara khusus untuk mengukur empat dimensi kualitas layanan, yakni: (1) *Access to Information (AI)*, (2) *Affect of Service (AS)*, (3) *Personal Control (PC)*, dan *Library as Place (LP)*. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama dengan maksud mengukur harapan dan persepsi pemustaka, serta kesenjangan (*gap*) yang ada di dalam model kualitas layanan. Bagian pertama terdiri dari 28 pernyataan yang bertujuan mengetahui harapan pemustaka akan layanan yang diberikan perpustakaan, sedangkan bagian kedua terdiri dari 28 pernyataan yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang diterimanya. Bagian ketiga LibQUAL+™ mengukur tingkat kepentingan setiap dimensi. Pengukuran ini menggunakan *sum scale* dimana responden diminta memberikan persentase untuk kelima dimensi LibQUAL+™, sehingga totalnya 100%.

b. Dokumentasi.

Penelusuran dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data-data sekunder di Universitas Negeri Jakarta, sebagai pelengkap data primer.

3.3 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel

Secara operasional kualitas layanan perpustakaan didefinisikan sebagai kesenjangan antara harapan pemustaka dengan persepsi pemustaka atas layanan yang diberikan pihak perpustakaan yang diukur berdasarkan dimensi: *Access to Information (AI)*, (2) *Affect of Service (AS)*, (3) *Personal Control (PC)*, dan *Library as Place (LP)*. Selanjutnya masing-masing dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Access to Information (AI)* adalah kemudahan untuk mengakses aspek-aspek

yang berhubungan dengan koleksi perpustakaan.

2. *Affect of Service (AS)* adalah kemampuan pihak perpustakaan untuk memberikan layanan yang terkait dengan aspek jaminan, empati, daya tanggap, dan kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka.
3. *Personal Control (PC)* adalah layanan yang terkait dengan penyediaan katalog dan petunjuk-petunjuk yang ada di perpustakaan.
4. *Library as Place (LP)* adalah layanan perpustakaan yang mencakup fasilitas seperti sofa, meja baca, ruang baca, pencahayaan lampu, tata letak buku, desain ruangan, dan lain-lain.

Berdasarkan definisi operasional di atas, maka selanjutnya dibuat kisi-kisi instrumen sebagai berikut:

Tabel 3.1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

No	Indikator	Nomor Butir
1	<i>Access to Information (AI)</i>	1,2,3,4,5,6
2	<i>Affect of Service (AS)</i>	7,8,9,10,11,12,13,14,15
3	<i>Personal Control (PC)</i>	16,17,18,19,20,21
4	<i>Library as Place (LP)</i>	22,23,24, 25,26,27,28

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pemustaka Universitas Negeri Jakarta yang berjumlah 3500 orang/minggu. Menurut Slovin, dengan jumlah populasi seperti tersebut, maka diperlukan sampel sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel dilakukan *purposive sampling*, teknik pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria-kriteria tertentu. Dalam hal ini kriteria yang digunakan adalah mahasiswa

strata satu (S1) Universitas Negeri Jakarta yang sudah menggunakan seluruh layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, kuesioner terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003: 87). Mengingat jenis datanya adalah ordinal, maka pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik korelasi Rank Spearman untuk tiap-tiap butir pernyataan dengan rumus (Supranto, 2001: 310):

$$\rho = \frac{6\sum bi^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

ρ = koefisien korelasi Spearman Rank
 n = jumlah sampel
 bi = selisih antaritem

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala atau kondisi yang sama pada saat yang berbeda. Untuk jenis data ordinal, reliabilitas kuesioner diuji dengan menggunakan rumus Spearman Brown sebagai berikut:

$$r_{tot} = \frac{2 \cdot r_n}{1 + r_n}$$

Keterangan:

r_{tot} = Angka reliabilitas seluruh item

r_{tt} = Angka korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

3.6 Teknik Analisa Data

Analisis terhadap kualitas layanan perpustakaan dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden. Analisis data tersebut akan memberikan gambaran nyata mengenai kualitas layanan perpustakaan menurut perspektif pemustaka perpustakaan yang menjadi responden.

Analisis data penelitian ini menggunakan metode deskriptif statistik, yaitu metode yang digunakan untuk merangkum sejumlah data numerik sehingga data tersebut mudah dipahami. Dalam penelitian ini, deskriptif statistik digunakan untuk menganalisis karakteristik harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian. Secara rinci langkah analisisnya adalah sebagai berikut:

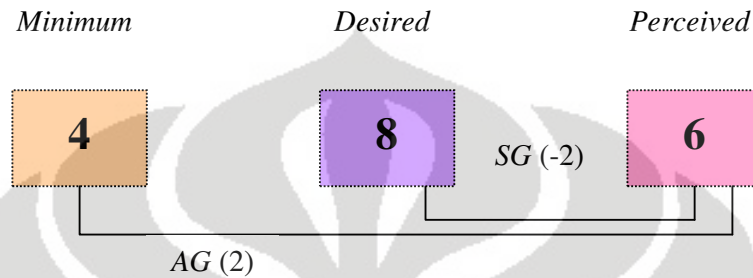
1. Menghitung total skor harapan minimum (*minimum*), total skor harapan yang diinginkan (*desired*), dan total skor layanan yang diterima (*perceived*) untuk setiap butir pernyataan.
2. Menghitung skor rata-rata *minimum*, *desired*, dan *perceived*.
3. Membandingkan skor rata-rata *minimum*, *desired*, dan *perceived* untuk memperoleh skor kesenjangan. Dari kesenjangan ini diketahui kualitas layanan perpustakaan.

Terdapat tiga istilah penting dalam perhitungan ini, yaitu: (1) *Adequacy Gap* (AG), (2) *Superiority Gap* (SG), dan (3) *Zone of Tolerance*. *Adequacy Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari rumus P-M (*perceived* dikurangi *minimum*) dan yang dimaksud dengan *Superiority Gap* adalah nilai selisih yang diperoleh dari P-D (*perceived* – *desired*). Perhitungan dapat dirumuskan sebagai berikut:

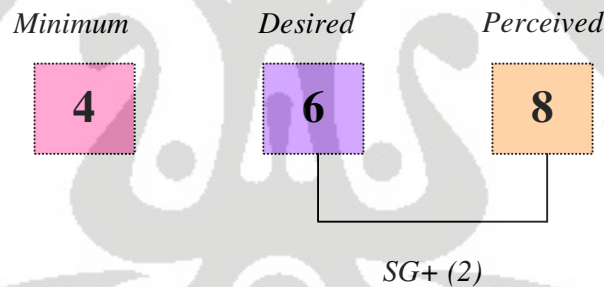
<p>Rumus: AG = Perceived – Minimum</p> <p>SG = Perceived – Desired</p>
--

Dari rumus di atas selanjutnya dapat digambarkan melalui contoh sebagai berikut:

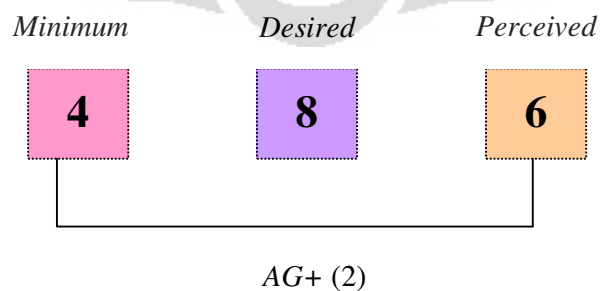
(AI) Kelengkapan jurnal



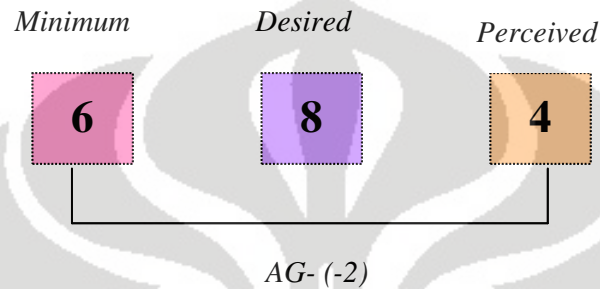
Responden menjawab satu pernyataan tentang kelengkapan jurnal dengan skor 4 untuk minimum, 6 untuk *perceived* (layanan yang diterima), 8 untuk *desired* (harapan), maka $AG = 2$, $SG = -2$.



Gambar di atas menunjukkan bahwa *Superiority Gap* skornya positif (2), artinya layanan perpustakaan melebihi harapan pemustaka, yang berarti pemustaka sangat puas dengan layanan yang diterima atau nilai *perceived* (8) lebih tinggi daripada nilai *desired* (6) $\rightarrow (P > D)$.



Gambar di atas menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* skornya positif (2), artinya layanan perpustakaan dapat memenuhi harapan minimum pemustaka, yang berarti pemustaka cukup puas dengan layanan yang diterima atau nilai *perceived* (6) lebih tinggi daripada nilai *minimum*(4) $\rightarrow (P > M)$.



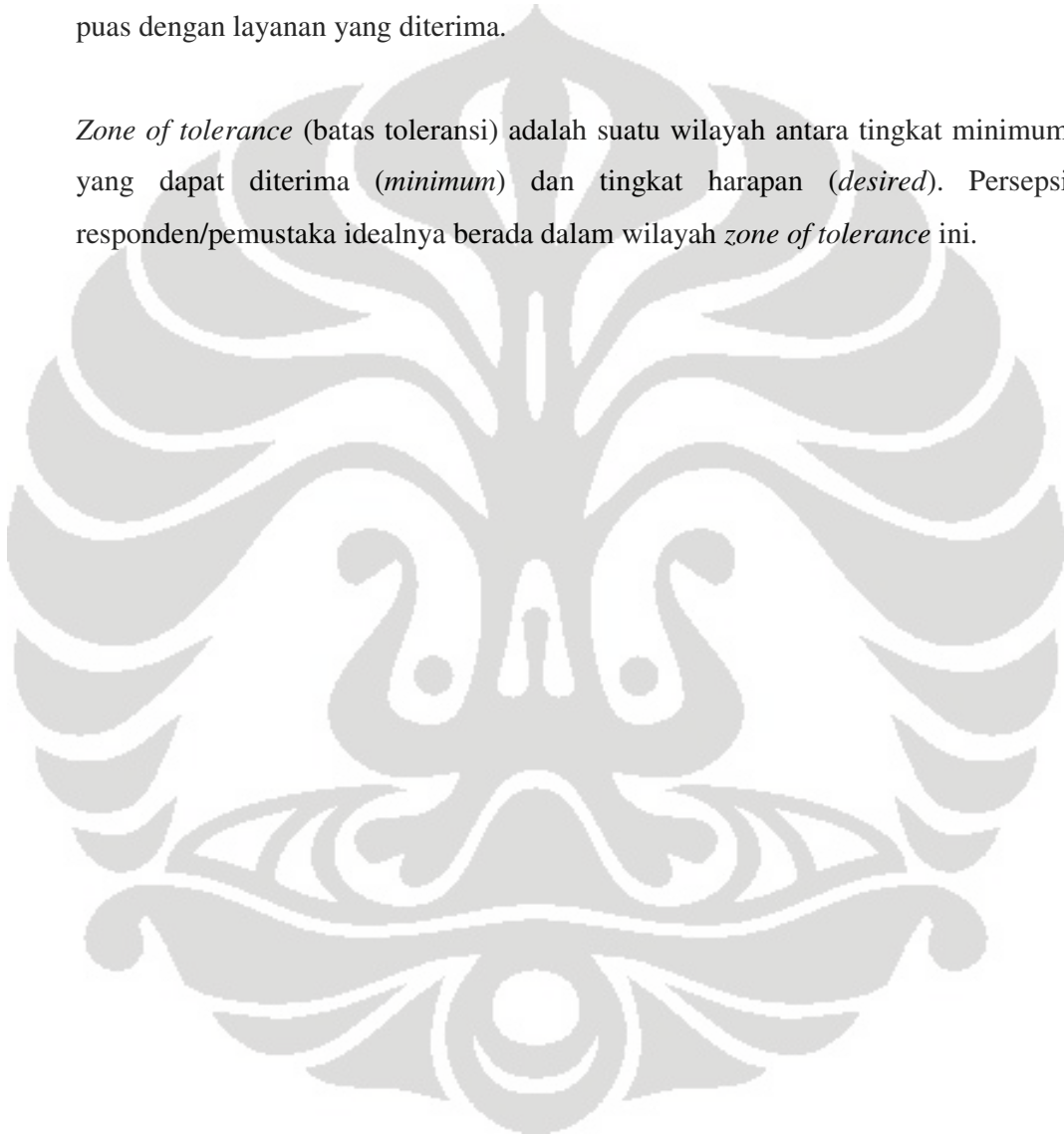
Gambar di atas menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* skornya negatif, menunjukkan bahwa layanan perpustakaan dipersepsikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, yang berarti pemustaka belum puas terhadap layanan perpustakaan atau nilai *minimum* (6) lebih tinggi daripada nilai *percieved* (4) $\rightarrow (P < M)$



Apabila *Superiority Gap* skornya negatif (-2) dan nilai *perceived* (6) masih berada dalam batas toleransi (4 - 8), maka kualitas layanan masih dapat ditoleransi atau baik. Namun, jika *Superiority Gap* skornya negatif (-5) dan nilai *perceived* (3) berada di bawah batas toleransi (4 - 8), maka dapat ditafsirkan bahwa pemustaka tidak puas atas layanan yang diterima. Oleh karena itu, secara logika, jika

Superiority Gap (SG) bernilai negatif dan nilai *perceived* di bawah batas toleransi (*zone of tolerance*) (4-8) atau bila nilai $SG < AG$ maka interpretasinya cukup menggunakan AG. Hal ini disebabkan jika kondisi tersebut terjadi, maka secara otomatis akan memberikan kesimpulan yang sama, yaitu pemustaka merasa tidak puas dengan layanan yang diterima.

Zone of tolerance (batas toleransi) adalah suatu wilayah antara tingkat minimum yang dapat diterima (*minimum*) dan tingkat harapan (*desired*). Persepsi responden/pemustaka idealnya berada dalam wilayah *zone of tolerance* ini.



BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta

Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan sebagai lembaga Pendidikan Guru yang bertaraf Universitas didirikan berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 1 tahun 1963. Institut ini merupakan hasil penyatuan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan yang merupakan bagian suatu Universitas di bawah Departemen Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan dengan Institut Pendidikan Guru yang dibina oleh Departemen Pendidikan Dasar. Pada tanggal 16 Mei 1964, FKIP - UI menjadi Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jakarta. Sehubungan dengan pengintegrasian Kursus B I dan B II ke dalam FKIP - UI, maka koleksi perpustakaan kedua kursus tersebut juga disatukan ke dalam koleksi Perpustakaan IKIP Jakarta. Pada tahun 1970 sesuai Surat Keputusan Rektor IKIP Jakarta No. 048 tahun 1970 Perpustakaan IKIP merupakan Perpustakaan Pusat yang bertugas mengkoordinir dan mengawasi perpustakaan yang berada di Fakultas dan Sekolah Laboratorium Kependidikan. Pada bulan Januari 1977, terjadi perubahan Struktur IKIP Jakarta secara menyeluruh. Koleksi Perpustakaan Fakultas disatukan ke dalam koleksi Perpustakaan Pusat dan sejak itu hanya ada satu Perpustakaan IKIP Jakarta. Dengan keluarnya Keputusan Mendikbud RI No. 0193/0/1995 tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jakarta yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Rektor dan sehari-hari pembinaanya dipimpin oleh Pembantu Rektor I.

Perubahan status IKIP Jakarta menjadi Universitas Negeri Jakarta berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia nomor: 93 Tahun 1999 tanggal 4 Agustus 1999, maka perpustakaan IKIP Jakarta pun berubah nama menjadi perpustakaan UNJ.

4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta

4.1.2.1 Visi Perpustakaan

Ikut serta menyiapkan para peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesional, serta berkemampuan memimpin, tanggap terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi. Memiliki kemandirian, bertanggung jawab terhadap masa depan bangsa dan negara, melalui pengabdian dan peningkatan layanan perpustakaan.

4.1.2.2 Misi Perpustakaan

Meningkatkan kinerja perpustakaan dalam rangka mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, melalui peningkatan mutu layanan sesuai dengan tuntutan masyarakat akademik dan kebutuhan pembangunan dengan memanfaatkan teknologi informasi.

4.1.3 Koleksi Perpustakaan

Pada dasarnya koleksi perpustakaan terdiri dari dua jenis, yaitu tercetak dan terekam. Contoh koleksi tercetak yaitu buku, sedangkan yang non buku seperti : majalah, brosur, pamflet, surat kabar, dan peta. Perpustakaan UNJ memiliki koleksi buku dan non buku seperti tersebut di atas. Adapun jenis koleksi terekam meliputi audio visual, seperti : kaset, CD, video.

Ada kelompok koleksi yang disebut koleksi umum, yaitu buku yang tidak boleh dipinjam dan buku yang hanya di baca di tempat dan difoto kopi. Koleksi ini lebih dikenal dengan koleksi referens atau disebut juga koleksi rujukan. Istilah referens berasal dari kata kerja "*to refer*" yang artinya menunjukkan. Dari istilah tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi koleksi referens ialah menunjukkan ke arah mana proses penelusuran sumber informasi yang diminta oleh para pemustaka dapat

diperoleh. Adapun jenis bahan rujukan yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Jakarta adalah sebagai berikut:

1. Ensiklopedia:

Memuat definisi serta gambaran umum dan informasi dasar, seperti bidang pengetahuan tertentu, latar belakang suatu peristiwa atau kehidupan seseorang, kejadian-kejadian, dan lain-lainnya. Biasanya disertai gambar, diagram dan ciri lainnya untuk menjelaskan artikel-artikel yang sulit.

2. Kamus:

Memuat daftar kata-kata yang berisi arti serta beberapa keterangan tentang kata/perkataan yang disusun secara abjad.

3. Buku Pedoman (*Handbook*):

Memuat data padat, lengkap serta khusus mengenai bidang pengetahuan tertentu.

4. Buku petunjuk (Manual):

Buku ini lebih menekankan tentang bagaimana mengerjakan/ membuat sesuatu.

5. Direktori (Buku Alamat):

Berisi daftar nama orang, organisasi atau badan yang dilengkapi dengan alamat, kegiatan, hasil produksi dari individu atau industri.

6. Buku Tahunan (*Year Book*):

Memuat peristiwa-peristiwa penting yang terjadi pada tahun yang dicakup terbitan tersebut. Uraian secara statistik atau petunjuk.

7. Almanak:

Proyeksi tahun yang akan datang. Memuat keterangan tentang hari, bulan, hari libur, ramalan cuaca, statistik, ekonomi, sport, kode pos, dan lain-lain.

8. Sumber Biografi :

Data utama, tanggal lahir, dan tanggal meninggal, pendidikan, keluarga, jabatan, karya tulis yang diterbitkan.

9. Sumber Geografi (Atlas, Peta):

Memuat informasi mengenai negara, tempat/letak, luas dan keadaan suatu wilayah.

10. Indeks:

Petunjuk yang mengacu (menunjukkan) kepada karangan asli dalam majalah atau bahan lain dimana informasi terdapat.

11. Abstrak (Sari Karangan):

Memuat ringkasan karangan atau artikel yang memuat data grafis mengenai karangan asli, yang disusun secara singkat, objektif dan informatif. Umumnya disusun menurut penggolongan subjek, dilengkapi indeks pengarang dan disusun menurut abjad.

12. Disertasi/Tesis:

Karya akademis untuk mencapai gelar doktor/magister.

13. Terbitan Berseri

Majalah/terbitan berseri direncanakan untuk terbit secara teratur dan terus menerus dengan frekuensi seperti: mingguan, dua mingguan, bulanan, dua bulanan, tri wulanan, atau tengah tahunan, memiliki judul khas dan format yang seragam. Tiap terbit memuat beberapa artikel, adakalanya rubrik buku, surat-surat, sari karangan, dan sebagainya.

- a. *Buletin* Diterbitkan oleh badan penelitian, pemerintah atau perhimpunan ilmiah.
- b. *Magazine* Istilah umum untuk majalah umum dan populer.

14. Penerbitan Pemerintah:

Bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh Pemerintah Pusat yang bersifat informatif dan berbentuk laporan. Isinya meliputi semua kegiatan penyelenggaraan kebutuhan masyarakat atau yang berhubungan dengan pemerintahan.

15. Bibliografi:

Penulisan atau daftar buku-buku atau terbitan lainnya yang memuat informasi tentang : pengarang, judul buku, edisi, cetakan, susunan, dan lain-lain.

4.1.4 Sistem Pengelompokan Bahan Pustaka

Bertambahnya hasil penerbitan dari berbagai disiplin ilmu, diperlukan adanya cara yang sistematis untuk memudahkan penempatan dan pencarian kembali koleksi perpustakaan. Timbullah suatu gagasan untuk membagi ilmu pengetahuan yang ada menurut subjek yang dilakukan oleh Melvil Dewey. Beliau memprakarsai ide pembagian subjek dalam ilmu pengetahuan dengan menggunakan simbol angka. Dewey membagi ilmu pengetahuan menjadi 10 kelas utama, yaitu :

000	Karya Umum
100	Filsafat
200	Agama
300	Ilmu-ilmu sosial
400	Bahasa
500	Ilmu-ilmu Murni
600	Ilmu-ilmu Terapan
700	Kesenian dan Olah Raga
800	Kesusastraan
900	Sejarah dan Geografi

Selanjutnya masing-masing kelas utama ini dibagi lagi menjadi 10 divisi. Contoh pembagian menurut divisi :

300	Ilmu-ilmu sosial
310	Statistik
320	Ilmu Politik
330	Ilmu Ekonomi
340	Ilmu Hukum
350	Administrasi Negara
360	Masalah-masalah sosial
370	Pendidikan
380	Perdagangan, komunikasi, pengangkutan
390	Adat istiadat, kebiasaan, etiket

Kemudian masing-masing divisi dibagi menjadi 10 seksi. Contoh pembagian menurut seksi :

- 370 Pendidikan
- 371 Hal-hal umum tentang pendidikan
- 372 Pendidikan Dasar
- 373 Pendidikan Lanjutan
- 374 Pendidikan orang dewasa
- 375 Kurikulum
- 376 Pendidikan kaum wanita
- 377 Sekolah dan Agama
- 378 Pendidikan Tinggi
- 379 Pendidikan dan Negara

Perpustakaan UNJ juga menggunakan sistem DDC (*Dewey Decimal Classification*) untuk menentukan subjek buku. Penempatan pokok masalah/ isi sebuah buku/subjek dapat dilihat pada punggung buku. Nomor pada punggung buku inilah yang disebut *Call Number* atau *nomor panggil* buku, terdiri dari nomor klasifikasi, tiga huruf pertama nama pengarang dan satu huruf pertama dari judul. *Call Number* tersebut menunjukkan letak buku di dalam rak.

4.1.5 Sistem Layanan

Sistem layanan yang dilakukan oleh sebuah perpustakaan terdiri dari dua jenis, yaitu sistem layanan terbuka dan layanan tertutup. Kedua sistem layanan tersebut digunakan oleh UPT Perpustakaan UNJ. Sistem layanan terbuka berarti pemustaka dapat secara langsung mengambil dan memilih koleksi sendiri ke rak. Keuntungannya, yaitu:

- a. Pemustaka akan lebih tertarik karena dapat memilih sendiri buku yang dikehendaki.

- b. Buku yang memuat subjek yang berhubungan terletak berdekatan, sehingga dapat mendorong pemustaka untuk memilih buku yang tadinya tidak dikehendaki.
- c. Menghemat waktu karena pada saat itu pemustaka dapat memutuskan akan meminjam atau tidak.

Adapun kelemahan dari sistem terbuka ini adalah:

- a. Petugas harus sering memperbaiki susunan buku di rak.
- b. Pemustaka adakalanya kecewa karena buku yang dicatat dari katalog ternyata tidak ada di rak (mungkin dipinjam/salah letak).

Sementara sistem layanan tertutup merupakan kebalikan dari sistem layanan terbuka, yang berarti pemustaka tidak dapat secara langsung mengambil dan memilih koleksi sendiri ke rak. Keuntungannya, yaitu: kehilangan buku dapat dikurangi dan kerapihan buku di rak lebih terjamin. Adapun kelemahannya adalah:

- a. Pemustaka merasa tidak bebas, karena tidak bisa memilih langsung ke rak.
- b. Pemustaka kehilangan waktu, harus tergantung pada layanan petugas.
- c. Pemustaka sering kecewa karena buku yang diinginkan tidak ada/tidak sesuai.
- d. Petugas lebih banyak mengeluarkan tenaga untuk melayani.

Perpustakaan UNJ menggunakan sistem layanan terbuka untuk koleksi pada sub unit sirkulasi dan layanan tertutup untuk koleksi karya akhir dan laporan penelitian.

4.1.6 Sistem Otomasi Perpustakaan

Sejak 1 Maret 2000, Perpustakaan UNJ telah menerapkan uji coba Sistem Otomasi Perpustakaan SIPISIS versi 3.0 untuk layanan/modul Sirkulasi. Sebenarnya Sistem Otomasi Perpustakaan UNJ telah dilaksanakan sejak tahun

1994 untuk modul Katalogisasi dan tahun 1996 untuk modul OPAC (Penelusuran). Pada saat itu, kedua modul ini masih menggunakan sistem CDS/ISIS versi 3.0 yang dikeluarkan oleh UNESCO. Kemudian pada tahun 1998 dirancang *database* (pangkalan data) yang dihimpun dalam sistem CDS/ISIS yang dirancang bangun oleh Tim Otomasi Perpustakaan IPB (Bogor).

Sistem penelusuran atau OPAC (Online Public Access Catalogue) SIPISIS Perpustakaan UNJ memuat enam pangkalan data sbb:

BUKU	Pangkalan Data Buku
DIS	Pangkalan Data Disertasi /Tesis
SKRIP	Pangkalan Data Skripsi
JUR	Pangkalan Data Artikel Jurnal
KLI	Pangkalan Data Artikel Kliping
PEN	Pangkalan Data Laporan Penelitian

4.1.7 Jenis Layanan

Jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Negeri Jakarta meliputi klasifikasi sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi: Layanan peminjaman buku diberikan kepada Sivitas Akademika UNJ yang telah menjadi anggota.
2. Layanan Referens: Layanan berupa bantuan, petunjuk dan bimbingan untuk menemukan bahan informasi.
3. Bimbingan Pembaca: Layanan yang memberi petunjuk dan memandu pengunjung perpustakaan dalam menggunakan koleksi serta peralatan perpustakaan. Layanan ini diberikan kepada setiap pengunjung yang memerlukan.
4. Layanan Penelusuran dengan OPAC (*Online Public Access Catalog*) adalah layanan yang membantu pemakai dalam menelusur buku melalui komputer. Sistem yang dipakai adalah SIPISIS (Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis CDS-ISIS).

5. Layanan penelusuran katalog berbasis online (web-based Cataloging) dapat diakses secara internet melalui <http://ww.unj.ac.id/perpustakaan>, dan secara intranet melalui <http://192.168.4.4/unj/index.php>.
6. Layanan Kartu Sakti (FKP2TN) adalah layanan kerjasama penggunaan koleksi antarPerpustakaan Perguruan Tinggi Negeri yang telah bergabung dalam sebuah wadah yang disebut Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi, yaitu Perpustakaan:
 1. UNDIP Semarang
 2. Universitas Negeri Semarang
 3. UNSOED Purwokerto
 4. UGM Yogyakarta
 5. ISI Yogyakarta
 6. Universitas Negeri Yogyakarta
 7. UNS Surakarta
 8. UNAIR Surabaya
 9. Universitas Negeri Surabaya
 10. ITS Surabaya
 11. UNIBRAW Malang
 12. Universitas Negeri Malang
 13. UNEJ Jember
 14. Universitas Negeri Jakarta
 15. UIN Syarif Hidayatullah
 16. STAIN Malang
 17. STAIN Jember

Persyaratan: Biaya administrasi "KARTU SAKTI" Rp. 7.500,-

Menyerahkan 2 buah foto ukuran 2x3 cm

Masa berlaku : 1(satu) semester

Tempat pendaftaran : Bagian Sirkulasi, Perpustakaan UNJ

4.1.8 Prosedur Peminjam Buku dan Karya Ilmiah

Prosedur peminjaman buku merupakan kegiatan memilih dan mencari buku yang akan dipinjam. Langkah-langkahnya yaitu:

1. Telusuri buku yang akan dipinjam melalui OPAC (penelusuran dengan menggunakan katalog komputer), lalu catat nomor panggil buku.
2. Ambil buku di rak sesuai dengan nomor panggil lalu bawa ke *counter* peminjaman di lantai II.
3. Berikan buku yang hendak dipinjam kepada petugas disertai kartu perpustakaan.
4. Petugas memproses pencatatan pemustaka menggunakan komputer.
5. Petugas membubuhkan tanggal kembali pada lembar tanggal kembali buku.
6. Petugas menyerahkan buku beserta kartu perpustakaan kepada pemustaka.

Prosedur peminjaman karya akhir untuk di baca di ruang baca langkah-langkahnya adalah:

1. Lihat melalui OPAC, karya ilmiah apa yang akan di pinjam.
2. Ambilah formulir peminjaman yang telah disediakan.
3. Catatlah seluruh data yang diperlukan untuk keperluan peminjaman seperti: nama pengarang, judul, nomor panggil buku, kode yang terdapat di atas ujung katalog, seperti KI (Karya Ilmiah), D (Disertasi), TM (Tesis Magister), SK (Skripsi), dan tanda tangan peminjam.
4. Serahkan formulir peminjam buku perpustakaan yang telah diisi.
5. Petugas mengambil karya ilmiah yang telah dipesan.
6. Petugas menyerahkan karya ilmiahnya.

4.1.9 Keadaan Koleksi

Keadaan koleksi yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Jakarta dapat dilihat pada tiap-tiap bagian berikut:

1. Jumlah Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan terus bertambah dan penambahan koleksi berasal dari pembelian dan sumbangan dari lembaga atau instansi lain.

Jumlah tersebut terdiri dari:

- Buku: 30.261 judul, 86.240 eksemplar.
- Skripsi/karya ilmiah: 25.934 judul, 35.453 eksemplar.
- Laporan penelitian: 113 judul.
- Tesis/disertasi: 1927 judul, 2299 eksemplar.
- Peta: 70 judul.
- Majalah langganan: 69 eksemplar.
- Majalah sumbangan: 569 eksemplar.
- CD: 124 keping.
- E-jurnal dan *e-book*: 3000 judul.

Total koleksi: 61.662 judul, 127.574 eksemplar.

2. Kliping Surat Kabar

Untuk meningkatkan layanan informasi, perpustakaan membuat kliping surat kabar terseleksi bidang pendidikan dan telah dialihmediakan dalam bentuk CD. Bagi yang berminat dapat membeli di perpustakaan UNJ.

3. Koleksi khusus penulis UNJ

Untuk meningkatkan layanan perpustakaan, buku karya penulis UNJ telah ditempatkan pada rak khusus di ruang referens. Jumlahnya masih terbatas karena belum semua penulis buku UNJ menyumbangkan karyanya untuk perpustakaan.

4. Koleksi surat kabar

Perpustakaan UNJ melanggan enam judul surat kabar, yaitu: Kompas, Sindo, Media Indonesia, Jakarta Post, Republika, dan Koran Tempo.

4.1.10 Kepegawaian

Kondisi kepegawaian perpustakaan UNJ terdiri dari pegawai fungsional (jabatan fungsional pustakawan) dan struktural. Kondisi dua kelompok pegawai tersebut tampak pada tabel 4.1 dan tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.1

Jumlah Pegawai Jabatan Fungsional Pustakawan dan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan Pustakawan	Jumlah
1	D3 Perpustakaan	1 orang
2	SM Non Perpustakaan+Magang/Pendidikan Teknis	5 orang
3	S1 Non Perpustakaan+S1 Perpustakaan+S2 Kearsipan	1 orang
4	S1 Non Perpustakaan+Magang/Kursus	1 orang
5	S1 Non Perpustakaan+D2 Perpustakaan	2 orang
6	S1 Perpustakaan	3 orang
7	D2 Perpustakaan	6 orang
Jumlah		19 orang

Tabel 4.2

Jumlah Pegawai Struktural Perpustakaan UNJ dan Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan Administrasi	Jumlah
1	S3 Biologi	1 orang
2	S1 Non Perpustakaan+D2 Perpustakaan	1 orang
3	S1 Ilmu Perpustakaan+ S1 Bahasa Inggris	1 orang
4	S1 Non Perpustakaan+Diklat Perpustakaan	1 orang
5	S1 Ilmu Perpustakaan	3 orang
6	SMTA + Magang/Kursus	6 orang

7	SMK	3 orang
8	SMP	1 orang
9	SMK (Honorar)	1 orang
10	SMTA+Magang/Kursus Arsiparis	2 orang
Jumlah		20 orang

4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum digunakan untuk melakukan penelitian, terlebih dahulu instrumen penelitian diujicobakan, agar diperoleh instrumen yang valid dan reliabel. Mengingat data yang diperoleh dari kuesioner adalah data ordinal, maka pengujian validitas menggunakan Ranks Spearman, sedangkan reliabilitasnya dengan menggunakan Spearman Brown. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas untuk instrumen kualitas layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas

No. Item	r hitung	r tabel ($\alpha = 0,05$)	Keterangan
1	0,704	0,361	Valid
2	0,542	0,361	Valid
3	0,500	0,361	Valid
4	0,496	0,361	Valid
5	0,488	0,361	Valid
6	0,603	0,361	Valid
7	0,370	0,361	Valid
8	0,559	0,361	Valid
9	0,708	0,361	Valid
10	0,634	0,361	Valid
11	0,727	0,361	Valid
12	0,421	0,361	Valid
13	0,565	0,361	Valid
14	0,665	0,361	Valid
15	0,469	0,361	Valid
16	0,062	0,361	Tidak Valid
17	0,448	0,361	Valid
18	0,560	0,361	Valid
19	0,557	0,361	Valid
20	0,714	0,361	Valid
21	0,403	0,361	Valid

22	0,497	0,361	Valid
23	0,706	0,361	Valid
24	0,535	0,361	Valid
25	0,013	0,361	Tidak Valid
26	0,442	0,361	Valid
27	0,649	0,361	Valid
28	0,458	0,361	Valid
29	0,754	0,361	Valid
30	-0,138	0,361	Tidak Valid
31	0,646	0,361	Valid
Koefisien Reliabilitas	0,917		Reliabel

Dari hasil perhitungan di atas, terlihat dari 31 item pernyataan terdapat 3 item yang tidak valid, yaitu item nomor 16, 25 dan 30. Sementara untuk uji reliabilitas diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,917. Nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh terlihat cukup besar sehingga menunjukkan bahwa instrumen kualitas layanan adalah reliabel.

4.3 Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta

Analisis kualitas layanan perpustakaan UNJ dan pembahasannya dibagi menjadi beberapa bagian. Hal ini dimaksudkan agar analisis yang dilakukan dapat menggambarkan kualitas layanan perpustakaan dari berbagai sudut pandang, yaitu analisis secara umum, analisis berdasarkan dimensi layanan, dan analisis berdasarkan butir pernyataan. Dengan cara demikian, penggambaran yang merupakan hasil dari penelitian ini menjadi fokus dan jelas, yang selanjutnya dapat memudahkan bagi manajemen perpustakaan untuk mengambil langkah-langkah perbaikan di masa yang akan datang.

4.3.1 Analisis Kualitas Layanan secara Umum

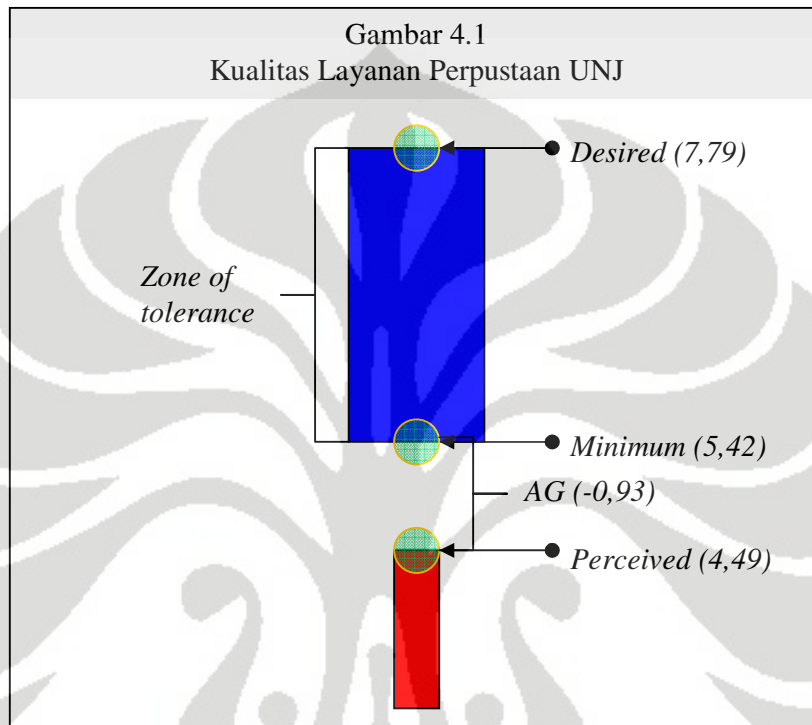
Analisis secara umum dilakukan dengan cara menjumlah semua skor harapan minimum (*minimum*), harapan sesungguhnya (*desired*), dan layanan yang diterima (*perceived*), dibagi dengan jumlah pernyataan, dan selanjutnya dibagi dengan

jumlah responden untuk memperoleh nilai rata-rata. Nilai rata-rata harapan responden terhadap layanan perpustakaan cukup tinggi, yakni 5,42 untuk harapan minimum (*minimum*), dan 7,79 untuk harapan sesungguhnya (*desired*). Sementara nilai rata-rata layanan yang diterima adalah 4,49 (*perceived*), lebih kecil daripada nilai harapan minimum (*minimum* = 5,42) maupun harapan sesungguhnya (*desired* = 7,79). Dengan demikian masih terdapat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan layanan yang diterima responden sebesar -0,93. Nilai *gap* tersebut menunjukkan bahwa *Adequacy Gap* adalah negatif dan berada dibawah zona toleransi (*zone of tolerance*). Padahal idealnya, angka kesenjangan berada dalam zona toleransi. Demikian pula dengan nilai *Superiority Gap*-nya (SG) juga negatif, yaitu -3,30. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa secara umum kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta belum memuaskan responden. Nilai rata-rata *minimum*, *desired*, dan *perceived* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4
Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Secara Umum

Kualitas Layanan (28 butir pernyataan)	Harapan minimum (Minimum)	Harapan sesungguhnya (Desired)	Persepsi (Perceived)	Adequacy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
Nilai rata-rata	5,42	7,79	4,49	-0,93	-3,30

Nilai rata-rata maupun nilai kesenjangan secara umum tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Dari gambar di atas terlihat bahwa layanan yang dirasakan masih di bawah zona toleransi, yang menggambarkan bahwa kualitas layanan perpustakaan UNJ dirasakan belum memuaskan oleh pemustaka.

4.3.2 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas layanan perpustakaan yang diteliti menggunakan empat dimensi yang tergabung dalam LibQUAL+™, yaitu:

1. *Access to Information (AI)*; yaitu kemudahan untuk mengakses aspek-aspek yang berhubungan dengan koleksi perpustakaan. Item ini terdiri dari enam butir pernyataan (1,2,3,4,5,6).
2. *Affect of Service (AS)*; yakni kemampuan pihak perpustakaan untuk

memberikan layanan yang terkait dengan aspek jaminan, empati, daya tanggap, dan kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka. Dimensi ini terdiri dari sembilan butir pernyataan (7,8,9,10,11,12,13,14,15).

3. *Personal Control (PC)*; adalah layanan yang terkait dengan penyediaan katalog dan petunjuk-petunjuk yang ada di perpustakaan. Dimensi ini terdiri dari lima item pernyataan (16,17,18,19,20).
4. *Library as Place (LP)*; yaitu layanan perpustakaan yang mencakup fasilitas seperti sofa, meja baca, ruang baca, pencahayaan lampu, tata letak buku, desain ruangan, dan lain-lain. Dimensi ini terdiri dari delapan item pernyataan (21,22,23,24,25,26,27,28).

Berdasarkan data yang diperoleh, maka hasil perhitungan *minimum*, *desired*, *perceived*, *Adequacy Gap (AG)*, dan *Superiority Gap (SG)* untuk tiap-tiap dimensi di atas disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.5

Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Dimensi

No	Dimensi Kualitas Layanan	Harapan minimum (<i>Minimum</i>)	Harapan sesungguhnya (<i>Desired</i>)	Persepsi (<i>Perceived</i>)	AG	SG
1	<i>Access to Information (AI)</i>	5,26	7,67	4,08	-1,18	-3,59
2	<i>Affect of Service (AS)</i>	5,42	7,76	4,61	-0,81	-3,15
3	<i>Personal Control (PC)</i>	5,49	7,81	4,71	-0,78	-3,10
4	<i>Library as Place (LP)</i>	5,49	7,90	4,52	-0,97	-3,38

Dari tabel di atas, untuk dimensi *Access to Information (AI)* diperoleh skor *minimum* 5,26, *desired* 7,67, dan *perceived* 4,08. Sementara skor AG = -1,18 dan skor SG = -3,59. Diketahui bahwa baik skor AG maupun SG bernilai negatif dan nilainya berada dibawah batas toleransi (*zone of tolerance*), sehingga

menunjukkan bahwa layanan perpustakaan UNJ yang terkait dengan dimensi *Access to Information* dipersepsikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka belum puas terhadap layanan perpustakaan dalam dimensi *Access to Information*.

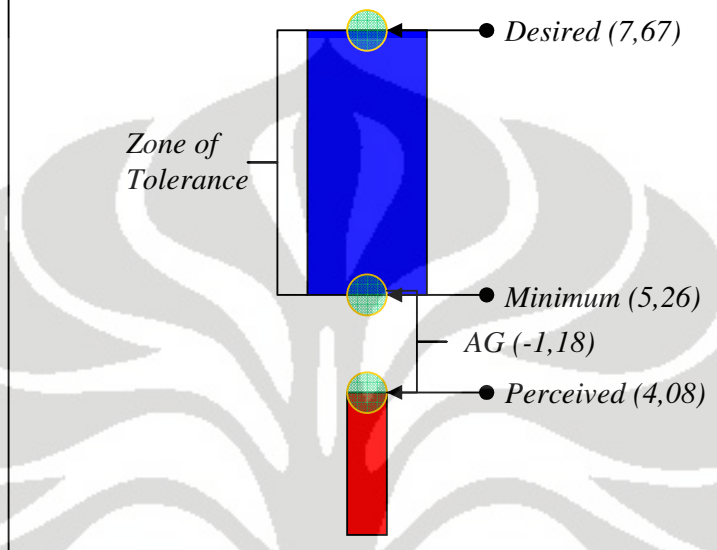
Pada dimensi *Affect of Service (AS)* diperoleh skor *minimum* sebesar 5,42, *desired* 7,76, dan *perceived* 4,61, sedangkan skor AG = -0,81 dan skor SG = -3,15. Diketahui bahwa baik skor AG maupun SG bernilai negatif dan nilainya berada dibawah (*zone of tolerance*), yang berarti bahwa layanan perpustakaan UNJ pada dimensi *Affect of Service* dipersepsikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka belum puas terhadap layanannya.

Untuk dimensi *Personal Control (PC)* diperoleh skor *minimum* sebesar 5,49, *desired* 7,81, dan *perceived* 4,71, sedangkan skor AG=-0,78 dan skor SG= -3,10. Dari skor tersebut bahwa baik skor AG dan SG bernilai negatif yang nilainya berada dibawah (*zone of tolerance*), sehingga menunjukkan bahwa layanan perpustakaan UNJ pada dimensi *Personal Control* dipersepsikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, yang berarti pemustaka belum puas terhadap layanan yang diberikan.

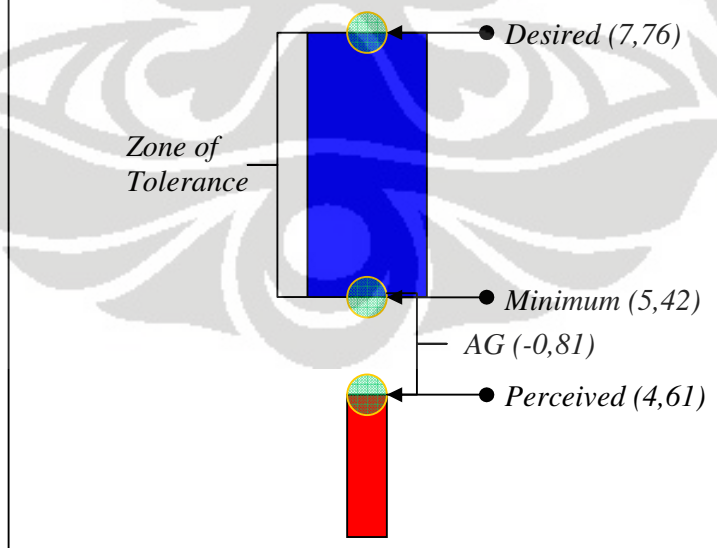
Terakhir adalah dimensi *Library as Place (LP)* diperoleh skor *minimum* sebesar 5,49, *desired* 7,90, dan *perceived* 4,52, sedangkan skor AG = -0,97 dan skor SG = -3,38. Dari skor tersebut bahwa baik skor AG dan SG bernilai negatif yang nilainya berada dibawah (*zone of tolerance*), sehingga menunjukkan bahwa layanan perpustakaan UNJ pada dimensi *Library as Place* dipersepsikan belum dapat memenuhi harapan minimum pemustaka, yang berarti pemustaka belum puas terhadap layanan yang diberikan.

Nilai rata-rata dan nilai kesenjangan setiap dimensi tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:

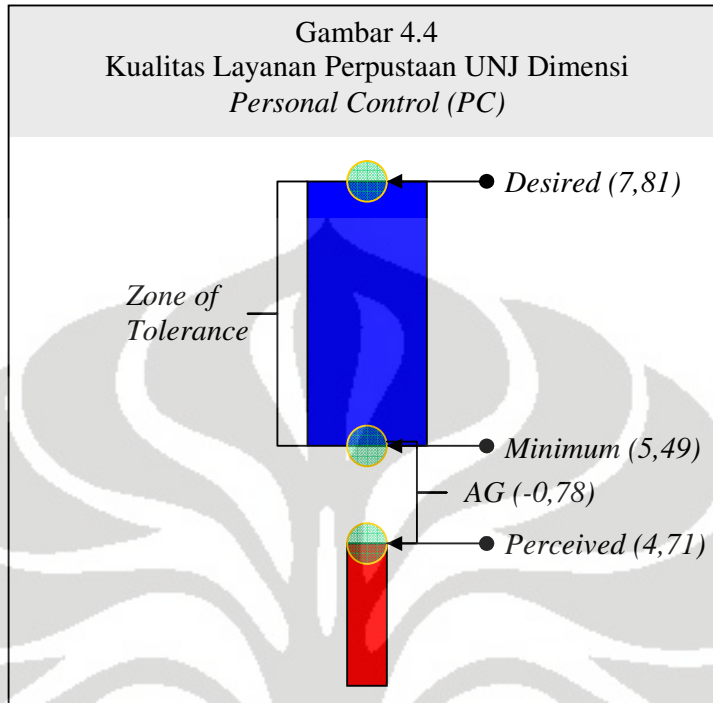
Gambar 4.2
Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ Dimensi
Access to Information (AI)



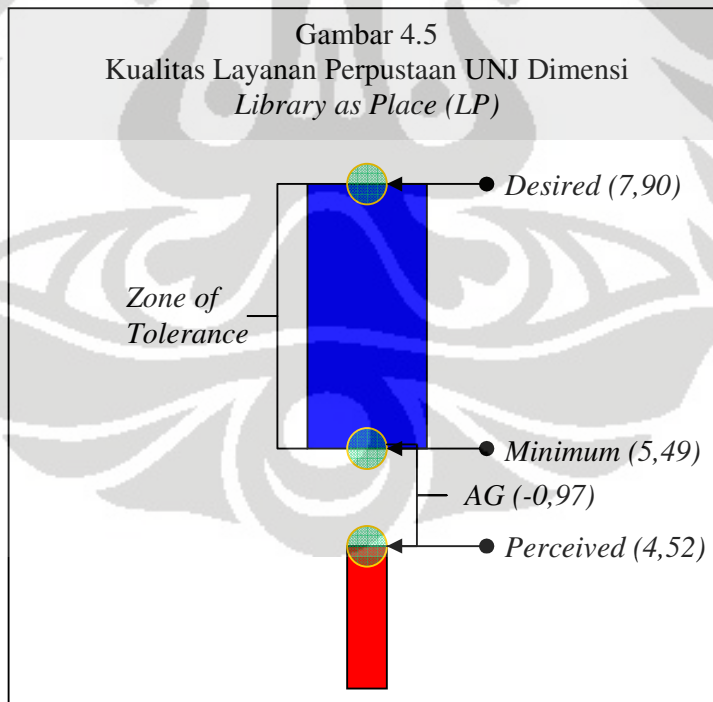
Gambar 4.3
Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ Dimensi
Affect of Service (AS)



Gambar 4.4
Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ Dimensi
Personal Control (PC)



Gambar 4.5
Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ Dimensi
Library as Place (LP)



Dari gambar di atas terlihat bahwa layanan yang dirasakan masih berada dibawah zona toleransi untuk setiap dimensinya, yang menggambarkan bahwa kualitas layanan perpustakaan UNJ dirasakan belum memuaskan oleh pemustaka, baik pada dimensi *Access to Information (AI)*, *Affect of Service (AS)*, *Personal Control (PC)*, maupun *Library as Place (LP)*.

4.3.3 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan

Untuk memperoleh gambaran yang rinci tentang kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, maka juga dilakukan analisis untuk setiap butir pernyataan yang disajikan pada setiap dimensi.

4.3.3.1 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan Dimensi *Access to Information (AI)*

Dibawah ini adalah hasil perhitungan untuk melihat skor *minimum*, *desired*, *perceived* atau layanan yang dirasakan, *Adequacy Gap (AG)* dan *Superiority Gap (SG)* untuk dimensi *Access to Information (AI)*. Dimensi ini terdiri dari enam item pernyataan.

Tabel 4.6

Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Butir Pernyataan Dimensi *Access to Information (AI)*

No	Butir Pernyataan	Harapan minimum (<i>Minimum</i>)	Harapan sesungguhnya (<i>Desired</i>)	Persepsi (<i>Perceived</i>)	AG	SG
1	Kemutakhiran koleksi	5,04	7,52	3,64	-1,40	-3,88
2	Ketersediaan koleksi saat dibutuhkan	5,23	7,61	3,76	-1,47	-3,85
3	Kemudahan memperoleh koleksi	5,27	7,70	4,1	-1,17	-3,60
4	Kelengkapan jurnal	5,23	7,70	4,04	-1,19	-3,66
5	Kemutakhiran jurnal	5,05	7,61	3,98	-1,07	-3,63
6	Ketersedian surat kabar dan majalah populer	5,73	7,86	4,95	-0,78	-2,91

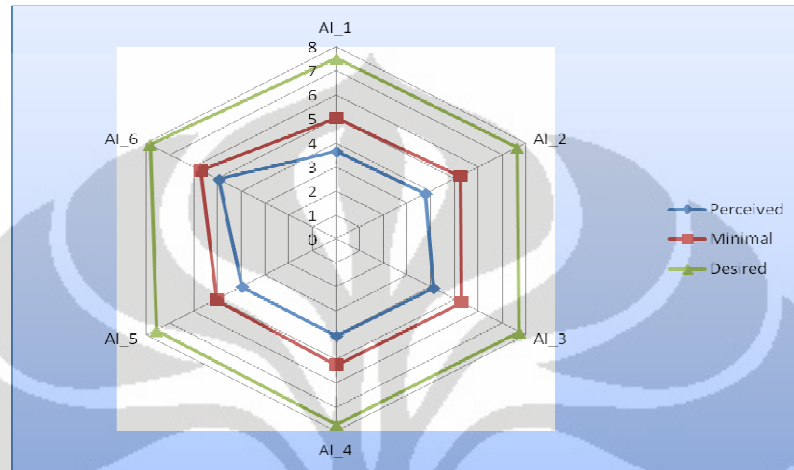
Dari hasil perhitungan di atas terlihat untuk setiap butir pernyataan dimensi *Access to Information* memiliki AG dan SG negatif. Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa pada umumnya pemustaka masih mempersepsikan layanan yang diberikan oleh perpustakaan UNJ masih dibawah harapan minimumnya, sehingga pemustaka merasa tidak puas atas layanan yang diberikan pada butir-butir pernyataan dimensi *Access to Information*. Merujuk pada nilai AG-nya, maka butir pernyataan yang paling jauh dari harapan minimum adalah ketersediaan koleksi saat dibutuhkan (-1,47), diikuti dengan butir pernyataan tentang kemutakhiran koleksi (-1,4), kelengkapan jurnal (-1,19), kemudahan memperoleh koleksi (-1,17), kemutakhiran jurnal (-1,07), dan terakhir ketersediaan surat kabar dan majalah populer (-0,78).

Atribut layanan dimensi *Access to Information* yang paling diharapkan adalah ketersediaan surat kabar dan majalah populer (7,86) diikuti dengan kemudahan memperoleh koleksi dan kelengkapan jurnal (7,70). Sementara tingkat persepsi yang paling tinggi adalah ketersediaan surat kabar dan majalah populer (4,95) diikuti dengan kemudahan memperoleh koleksi (4,1).

Untuk memperjelas gambaran skor *minimum*, *desired* dan *perceived* untuk dimensi *Access to Information* (AI) dibuatkan gambar sebagai berikut:

Gambar 4.6

Analisis Kualitas Layanan Butir Pernyataan Dimensi *Access to Information* (AI)



Terlihat dari diagram di atas tidak ada satu pun skor persepsi layanan dimensi *Access to Information* yang berada di atas harapan minimum atau dalam interval zona toleransi (*zone of tolerance*). Hasil seperti ini memberikan gambaran bahwa belum ada satu pun butir layanan dalam dimensi *Access to Information* yang layanannya memuaskan pemustaka.

4.3.3.2 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan Dimensi *Affect of Service* (AS)

Berikut ini adalah hasil perhitungan untuk melihat skor *minimum*, *desired*, *perceived* atau layanan yang diterima, *Adequacy Gap* (AG) dan *Superiority Gap* (SG) untuk dimensi *Affect of Service* (AS). Dimensi ini terdiri dari sembilan item pernyataan.

Tabel 4.7

Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Butir
Pernyataan Dimensi *Affect of Service (AS)*

No	Butir Pernyataan	Harapan minimum (Minimum)	Harapan sesungguhnya (Desired)	Persepsi (Perceived)	AG	SG
1	Waktu layanan sesuai dengan ketentuan	5,76	7,81	5,14	-0,62	-2,67
2	Waktu layanan sesuai dengan kebutuhan	5,54	7,69	4,86	-0,68	-2,83
3	Kerapihan penampilan petugas	5,32	7,78	4,66	-0,66	-3,12
4	Kesediaan petugas membantu pengguna	5,35	7,79	4,46	-0,89	-3,33
5	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna	5,45	7,82	4,70	-0,75	-3,12
6	Kemampuan petugas menangani masalah	5,38	7,7	4,5	-0,88	-3,2
7	Keramahan petugas	5,07	7,64	4,13	-0,94	-3,51
8	Pengetahuan yang dimiliki petugas	5,46	7,82	4,35	-1,11	-3,47
9	Kepedulian petugas terhadap kesulitan pengguna	5,46	7,81	4,67	-0,79	-3,14

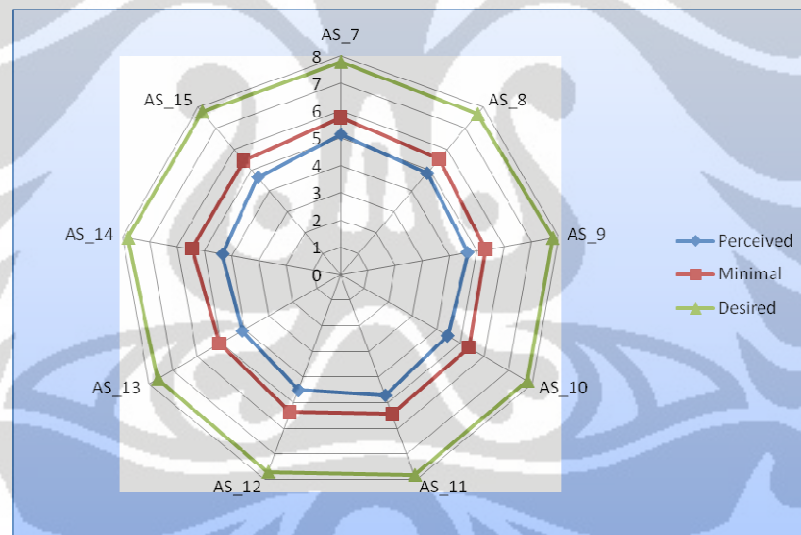
Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata di atas, diketahui pada setiap butir pernyataan dalam dimensi *Affect of Service* memiliki AG dan SG negatif. Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa pada umumnya pemustaka masih mempersepsikan layanan yang diberikan oleh perpustakaan UNJ masih dibawah harapan minimumnya, sehingga pemustaka merasa tidak puas atas layanan yang diberikan pada butir-butir pernyataan dimensi *Affect of Service*. Berdasarkan pada skor AG yang diperoleh, maka butir pernyataan yang paling jauh dari harapan minimum adalah pengetahuan yang dimiliki petugas (-1,11), diikuti dengan butir pernyataan keramahan petugas (-0,94), kesediaan petugas membantu pengguna (-0,89), kemampuan petugas menangani masalah pengguna (-0,88), kepedulian petugas terhadap kesulitan pengguna (-0,79), pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna (-0,75), waktu layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna (-0,68), kerapihan penampilan petugas (-0,66), dan waktu layanan sesuai dengan

ketentuan (-0,62). Sementara atribut layanan dimensi *Affect of Service* yang paling diharapkan adalah pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna dan pengetahuan yang dimiliki petugas (7,82), diikuti dengan waktu layanan sesuai dengan ketentuan dan kepedulian petugas terhadap kesulitan pengguna (7,81). Adapun tingkat persepsi yang paling tinggi adalah waktu layanan sesuai dengan ketentuan (5,14), diikuti dengan waktu layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna (4,86).

Selanjutnya untuk memperjelas gambaran skor *minimum*, *desired*, dan *perceived* untuk dimensi *Affect of Service* (AS) dibuatkan diagram sebagai berikut:

Gambar 4.7

Analisis Kualitas Layanan Butir Pernyataan Dimensi *Affect of Service* (AS)



Terlihat dari gambar di atas tidak ada satu pun skor persepsi layanan dimensi *Affect of Service* yang berada di atas harapan minimal atau dalam interval *zone of tolerance*. Hasil seperti itu menunjukkan bahwa belum ada satu pun butir layanan dalam dimensi *Affect of Service* (AS) yang layanannya memuaskan pemustaka.

4.3.3.3 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan Dimensi *Personal Control (PC)*

Hasil perhitungan nilai rata-rata untuk melihat skor *minimum*, *desired*, *perceived*, *Adequacy Gap (AG)* dan *Superiority Gap (SG)* untuk dimensi *Personal Control (PC)* pada tabel berikut. Dimensi ini terdiri dari lima item pernyataan.

Tabel 4.8
Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Butir
Pernyataan Dimensi *Personal Control (PC)*

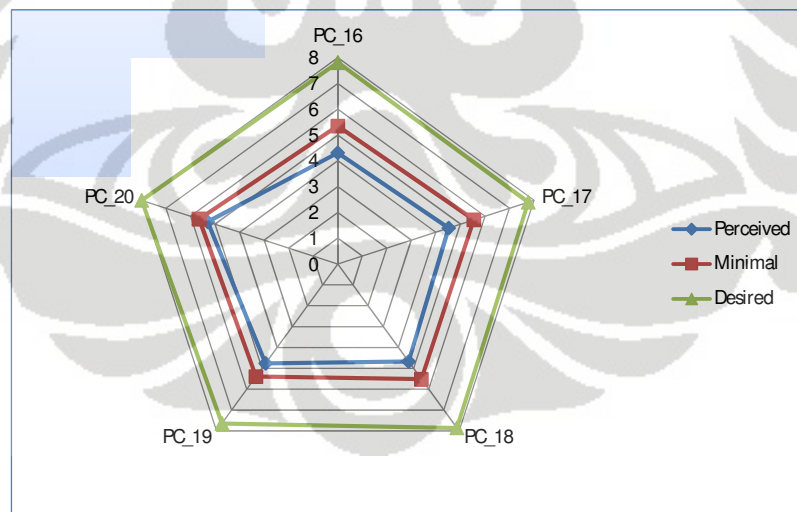
No	Butir Pernyataan	Harapan minimum (<i>Minimum</i>)	Harapan sesungguhnya (<i>Desired</i>)	Persepsi (<i>Perceived</i>)	AG	SG
1	Ketersediaan katalog (OPAC)	5,35	7,81	4,31	-1,04	-3,5
2	Kesesuaian katalog (OPAC) dengan koleksi	5,55	7,76	4,52	-1,03	-3,24
3	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan katalog (OPAC)	5,52	7,85	4,67	-0,85	-3,18
4	Kemudahan menggunakan katalog (OPAC) untuk mengakses koleksi perpustakaan	5,39	7,64	4,76	-0,63	-2,88
5	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan perpustakaan	5,65	7,99	5,30	-0,35	-2,69

Dari hasil perhitungan nilai rata-rata di atas, terlihat pada setiap butir pernyataan dalam dimensi *Personal Control* memiliki skor AG dan SG negatif. Hasil tersebut memberikan gambaran bahwa pada umumnya pemustaka masih mempersepsikan layanan yang diberikan oleh perpustakaan UNJ terkait dengan dimensi *Personal Control* masih dibawah harapan minimumnya. Dari skor AG yang diperoleh, maka butir pernyataan yang paling jauh dari harapan minimum adalah ketersediaan katalog (-1,04), diikuti dengan butir kesesuaian katalog dengan koleksi (-1,03), kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan katalog (-0,85), kemudahan menggunakan katalog untuk mengakses koleksi perpustakaan (-0,63), dan kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan perpustakaan (-0,35).

Sementara atribut layanan dimensi *Personal Control* yang paling diharapkan adalah kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan perpustakaan (7,99), diikuti dengan kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan katalog (7,85), ketersediaan katalog (7,81), kesesuaian katalog (OPAC) dengan koleksi (7,76), dan kemudahan menggunakan katalog (OPAC) untuk mengakses koleksi perpustakaan (7,64). Adapun tingkat persepsi yang paling tinggi adalah kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan perpustakaan (5,30), diikuti dengan kemudahan menggunakan katalog untuk mengakses koleksi perpustakaan (4,76), kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan katalog (4,67), kesesuaian katalog dengan koleksi (4,52), dan ketersediaan katalog (4,31).

Selanjutnya untuk memperjelas gambaran skor *minimum*, *desired*, dan *perceived* untuk dimensi *Personal Control* dibuatkan diagram sebagai berikut:

Gambar 4.8
Analisis Kualitas Layanan Butir Pernyataan Dimensi *Personal Control* (PC)



Dari gambar di atas terlihat jelas bahwa tidak ada satu pun skor persepsi layanan dimensi *Personal Control* yang berada di atas harapan minimal atau dalam interval *zone of tolerance*. Dengan demikian dapat diketahui bahwa belum ada

satu pun butir layanan dalam dimensi *Personal Control* yang layanannya memuaskan pemustaka.

4.3.3.4 Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Butir Pernyataan Dimensi *Library as Place (LP)*

Dibawah ini disajikan hasil perhitungan nilai rata-rata untuk melihat skor *minimum*, *desired*, *perceived*, *Adequacy Gap (AG)* dan *Superiority Gap (SG)* untuk dimensi *Library as Place (LP)*. Dimensi ini terdiri dari lima item pernyataan.

Tabel 4.9

Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta Setiap Butir Pernyataan Dimensi *Library as Place (LP)*

No	Butir Pernyataan	Harapan minimum (<i>Minimum</i>)	Harapan sesungguhnya (<i>Desired</i>)	Persepsi (<i>Perceived</i>)	AG	SG
1	Kebersihan ruang perpustakaan	5,11	7,91	4,09	-1,02	-3,82
2	Ketersediaan mesin fotokopi	5,17	7,82	4,04	-1,13	-3,78
3	Kualitas hasil fotokopi	5,76	7,88	5,11	-0,65	-2,77
4	Ketersediaan ruang untuk belajar bersama atau kelompok	5,58	7,88	4,98	-0,60	-2,90
5	Ketenangan di dalam ruang perpustakaan	5,94	7,91	5,23	-0,71	-2,68
6	Pencahayaan ruang perpustakaan	5,12	7,87	3,19	-1,93	-4,68
7	Kondisi toilet yang disediakan bagi pengguna	5,61	7,90	4,91	-0,70	-2,99
8	Kenyamanan dalam mengunjungi setiap ruangan	5,59	8,01	4,57	-1,02	-3,44

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-ratanya, diketahui pada setiap butir pernyataan dalam dimensi *Library as Place* memiliki skor AG dan SG negatif. Hasil tersebut memberikan makna bahwa umumnya pemustaka mempersepsikan

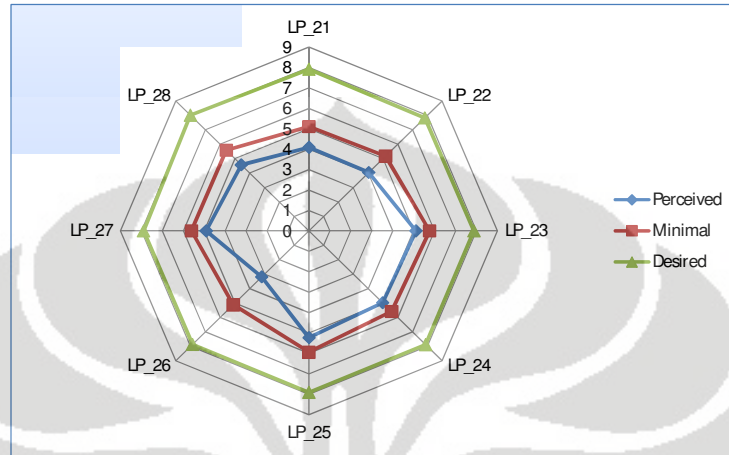
layanan yang diberikan oleh perpustakaan UNJ terkait dengan dimensi *Library as Place* masih dibawah harapan minimumnya. Dengan kata lain, layanan perpustakaan UNJ yang terkait dengan dimensi *Library as Place* belum memuaskan pemustaka. Dari skor *Adequacy Gap* (AG) yang diperoleh, maka butir pernyataan yang paling jauh dari harapan minimum adalah pencahayaan ruang perpustakaan (-1,93), diikuti dengan butir ketersediaan mesin fotokopi (-1,13), kebersihan ruang perpustakaan (-1,02), kenyamanan dalam mengunjungi setiap ruangan (-1,02), ketenangan di dalam ruang perpustakaan (-0,71), kondisi toilet yang disediakan bagi pengguna (-0,70), dan ketersediaan ruang untuk belajar bersama atau kelompok (-0,6).

Atribut layanan dimensi *Library as Place* yang paling diharapkan adalah kenyamanan dalam mengunjungi setiap ruangan (8,01), diikuti dengan kebersihan ruang perpustakaan dan ketenangan di dalam ruang perpustakaan (7,91), kondisi toilet yang disediakan bagi pengguna (7,90), kualitas hasil fotokopi dan ketersediaan ruang untuk belajar bersama atau kelompok (7,88), pencahayaan ruang perpustakaan (7,87), dan ketersediaan mesin foto kopi. Sementara persepsi yang paling tinggi adalah ketenangan di dalam ruang perpustakaan (5,23), kualitas hasil fotokopi (5,11), ketersediaan ruang untuk belajar bersama atau kelompok (4,98), kondisi toilet yang disediakan bagi pengguna (4,91), kenyamanan dalam mengunjungi setiap ruangan (4,57), kebersihan ruang perpustakaan (4,09), ketersediaan mesin fotokopi (4,04), dan pencahayaan ruang perpustakaan (3,19).

Untuk memperjelas gambaran skor *minimum*, *desired*, dan *perceived* untuk dimensi *Library as Place* dibuatkan diagram sebagai berikut:

Gambar 4.9

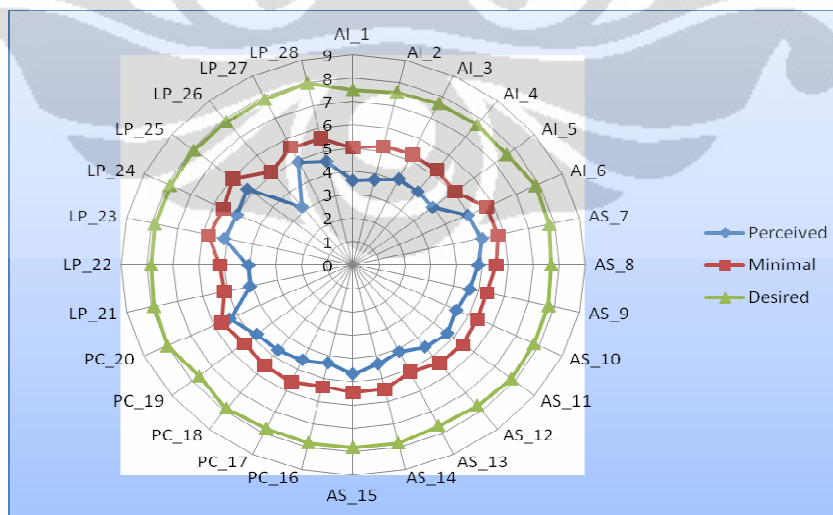
Analisis Kualitas Layanan Butir Pernyataan Dimensi *Library as Place* (LP)



Pada gambar di atas terlihat dengan jelas bahwa tidak ada satu pun skor persepsi layanan dimensi *Library as Place* yang berada di atas harapan minimal atau dalam daerah *zone of tolerance*, sehingga menunjukkan belum ada satu pun butir layanan dalam dimensi *Library as Place* yang layanannya memuaskan pemustaka. Secara keseluruhan skor *minimum*, *desired*, *perceived* Perpustakaan UNJ dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.10

Analisis Butir Pernyataan Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta



4.4 Tingkat Kepentingan

Berikut ini disajikan hasil perhitungan skor tingkat kepentingan layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Dalam kaitannya dengan tingkat kepentingan ini, responden diminta mengalokasikan nilai 100% untuk empat dimensi layanan perpustakaan sesuai porsi kepentingannya.

Tabel 4.10

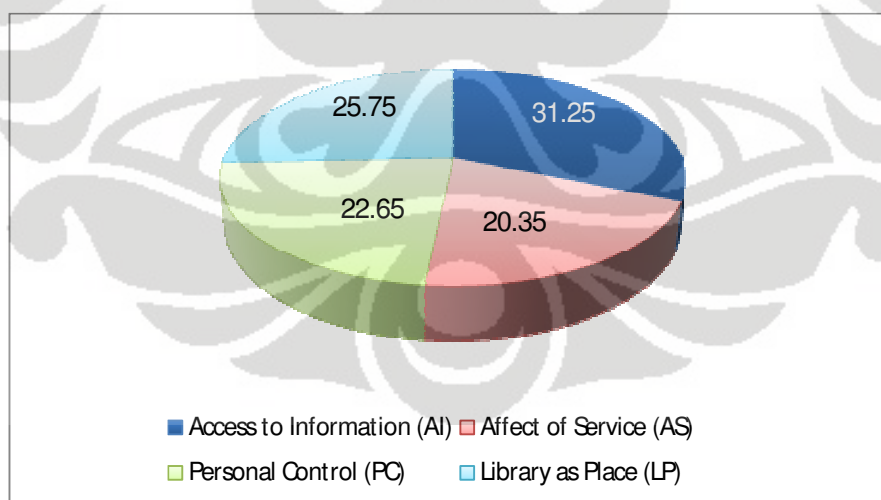
Tingkat Kepentingan Pemustaka terhadap Dimensi Layanan LibQUALTM

No	A. Dimensi	Tingkat Kepentingan (%)
1	<i>Access to Information (AI)</i>	31,25
2	<i>Affect of Service (AS)</i>	20,35
3	<i>Personal Control (PC)</i>	22,65
4	<i>Library as Place (LP)</i>	25,75
Jumlah		100

Tingkat kepentingan tertinggi menunjuk pada dimensi *Access to Information (AI)* yaitu 31,25%. Hal ini berarti bahwa atribut yang dianggap penting oleh pemustaka terkait dengan layanan yang diberikan di perpustakaan UNJ adalah: kemutakhiran koleksi, ketersediaan koleksi saat dibutuhkan, kemudahan memperoleh koleksi, kelengkapan jurnal, kemutakhiran jurnal, dan ketersediaan surat kabar dan majalah populer. Urutan kedua yaitu dimensi *Library as place (LP)* (25,75%), dengan butir pernyataannya adalah: kebersihan ruang perpustakaan, ketersediaan mesin fotokopi, kualitas hasil fotokopi, ketersediaan ruang untuk belajar bersama atau kelompok, ketenangan di dalam ruang perpustakaan, pencahayaan ruang perpustakaan, kondisi toilet yang disediakan bagi pengguna, dan kenyamanan dalam mengunjungi setiap ruangan.

Urutan ketiga adalah dimensi *Personal Control (PC)* (22,65%), dengan butir pernyataannya adalah: ketersediaan katalog (OPAC), kesesuaian katalog (OPAC) dengan koleksi, kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan katalog (OPAC), kemudahan menggunakan katalog (OPAC) untuk mengakses koleksi perpustakaan, kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan perpustakaan. Sementara urutan terakhir adalah *Affect of Service (AS)* (20,35%), butir pernyataannya meliputi: waktu layanan sesuai dengan ketentuan, waktu layanan sesuai dengan kebutuhan, kerapihan penampilan petugas, kesediaan petugas membantu pengguna, pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna, kemampuan petugas menangani masalah, keramahan petugas, pengetahuan yang dimiliki petugas, dan kepedulian petugas terhadap kesulitan pengguna. Untuk lebih jelasnya, tingkat kepentingan pemustaka terhadap dimensi layanan Universitas Negeri Jakarta adalah sebagai berikut.

Gambar 4.11
Tingkat Kepentingan Dimensi LibQUAL^{+TM} Perpustakaan
Universitas Negeri Jakarta



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV, maka kesimpulan penelitian ini adalah:

5.1.1 Pemustaka perpustakaan Universitas Negeri Jakarta memiliki harapan yang tinggi terhadap layanan perpustakaan dengan skor sebesar 5,42 untuk minimum dan 7,79 untuk *desired*. Skor *perceived* yang diperoleh sebesar 4,49, lebih kecil dari nilai rata-rata harapan, sehingga menunjukkan bahwa secara umum kualitas layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta belum memuaskan pemustaka. Layanan yang belum memuaskan itu ditunjukkan pula oleh nilai *Adequacy Gap* negatif ($AG^- = -0,93$) dan berada di bawah zona toleransi (*zone of tolerance*).

5.1.2 Analisis setiap dimensi menunjukkan bahwa pemustaka perpustakaan Universitas Negeri Jakarta memiliki harapan yang tinggi terhadap setiap dimensi LibQUAL^{+TM} yang terdiri dari *Access to Information (AI)*, *Affect of Service (AS)*, *Personal Control (PC)*, dan *Library as Place (LP)*. Harapan minimum untuk setiap dimensi belum dapat dipenuhi sehingga pemustaka belum merasa puas terhadap layanan dalam dimensi LibQUAL^{+TM} di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

5.1.3 Analisis setiap butir menunjukkan bahwa tidak ada satu pun harapan minimum dalam setiap butir pernyataan layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta yang dapat dipenuhi, sehingga menggambarkan bahwa pemustaka belum merasa puas terhadap layanan dalam setiap butir kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

5.1.4 Tingkat kepentingan tertinggi pemustaka Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta menunjuk pada dimensi *Access to Information (AI)*, diikuti dengan dimensi *Library as Place (LP)*, *Personal Control (PC)*, dan *Affect of Service (AS)*.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian di atas, maka saran yang dapat dipertimbangkan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta harus berusaha keras untuk membenahi kualitas layanannya dari berbagai aspek, karena tidak ada satu pun aspek kualitas layanan yang memuaskan pemustaka. Usaha perbaikan dapat merujuk pada dimensi yang dianggap paling penting oleh pemustaka, yaitu *Access to Information*. Dalam dimensi ini juga terdapat item yang memiliki kesenjangan tertinggi, yaitu ketersediaan koleksi saat dibutuhkan. Oleh karena itu perpustakaan UNJ harus benar-benar memperhatikan koleksi yang dimiliki. Permasalahan ini dapat diatasi dengan menambah jumlah koleksi, terutama koleksi dengan tingkat pemakaian yang tinggi, sehingga memudahkan pemustaka memperoleh koleksi. Aspek yang tidak kalah penting untuk diperhatikan adalah kemutakhiran koleksi, kemudahan memperoleh koleksi, kelengkapan jurnal, kemutakhiran jurnal, dan ketersediaan surat kabar dan majalah populer. Aspek-aspek tersebut harus diupayakan secara maksimal karena menjadi sumber utama kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan UNJ.

5.2.2 Meskipun dimensi *Access to Information* menjadi prioritas utama, tidak berarti dimensi lainnya dikesampingkan, karena dimensi-dimensi layanan lainnya juga belum memuaskan. Dimensi *Library as Place* menempati urutan kepentingan kedua, sehingga pihak perpustakaan UNJ juga harus berusaha menciptakan kenyamanan di lingkungan perpustakaan UNJ dengan memperhatikan kebersihan ruang perpustakaan, ketersediaan mesin fotokopi, ketersediaan ruang untuk belajar bersama atau kelompok, ketenangan di dalam ruang perpustakaan, pencahayaan ruang perpustakaan, kondisi toilet, dan kenyamanan dalam mengunjungi setiap ruangan. Upaya yang dapat dilakukan antara lain tidak memfungsikan *office boy* sebagai petugas penitipan tas dan petugas piket; menambah, memperbaiki

atau mengganti beberapa fasilitas yang ada di perpustakaan, seperti alat pendingin ruang (AC), kamar mandi, dan mesin fotokopi.

Demikian pula mengenai *Personal Control (PC)* dan *Affect of Service (AS)* harus ditata kembali. Oleh karena itu, manajemen harus memperbaiki layanan yang terkait dengan penyediaan katalog dan petunjuk-petunjuk yang ada di perpustakaan dengan cara menambah jumlah OPAC di setiap lantai, menempatkan petunjuk atau cara menggunakan perpustakaan pada tempat yang mudah dilihat, juga menambah jumlah petunjuk tersebut. Kemampuan SDM perpustakaan untuk memberikan layanan yang terkait dengan aspek jaminan, empati, daya tanggap, dan kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka juga perlu ditingkatkan. Upaya yang dapat dilakukan adalah mengikuti seminar, diklat atau pertemuan sejenis dalam bidang PERPUSDOKINFO dan melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.

5.2.3 Perlu dilakukan penelitian lanjutan dengan pendekatan kualitatif untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Hal ini tentunya untuk memperkuat dan melengkapi informasi sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas layanan perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. (2003). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Boediono, B. (1999). *Pelayanan Prima*. Jakarta : Yayasan Kawula Indonesia.
- Brophy, Peter and Kate Coulling. (1997). *Quality Management for Information and Library Manager*. London: Aslib Gower.
- Communities Scotland. (2007). *How to Gather Views on Service Quality: Techniques and Tools*.
http://www.communitiesscotland.gov.uk/stellent/groups/public/documents/webpages/rics_011960.hcsp
- Faisal, Sanafiah. (2003). *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Feigenbaum, Armand V. (1992). *Total Quality Control*. Singapura: McGraw Hill Book.
- Fitzsimmons, James A. and Monal J. Fitzsimmons. (2006). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management (TQM)*. (2002). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Gibson, J.L., J. M. Ivancevich, and J. A. Donnely. (1992). *Fundamentals of Management*. Boston: Irwin.
- Han, Flora dan Leong, Debbie. (1996). *Productivity and Service Quality*. Singapore: Prentice Hall.
- Kerlinger, Fred N. & Howard B. Lee. (2000). *Foundations of Behavioral Research*. Furth Worth: Harcourt College Publisher.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. (1997). *Marketing an Introduction*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol; Marketing Management*. Jakarta : PT. Prenhallindo.
- Lovelock, Christopher and Jochen Wirtz. (2007). *Sevices Marketing: People, Technology. Strategy*, USA: Prentice Hall.

- Lovelock, Christopher. (1995). *Product Plus: How Product + Service = Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill.
- Lupiyoadi, Rambat. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Macaulay, Steve, and Sarah Cook. (1997). *How to Improve Your Customer Service, Kiat Meningkatkan Pelayanan bagi Pelanggan*, Terjemahan Yoshua dan Sambodo. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Mark M. Davis and Heineke, Janelle. (2003). *Managing Service: Using Technology to Creating Value*. New York: McGraw-Hill.
- Moenir, H. A. S. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Rakhmat, Jalaluddin. (1996). *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Reksohadiprojo, Sukanto dan Indriyo Gitosudarmo. (1996). *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: BPF.
- Sewell, Carl dan Paul B. Brown. (1997). *Pelanggan Seumur Hidup*. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Shahin, Arash. (2007). SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services. [http://www.qmconf.com/ Docs/0077](http://www.qmconf.com/Docs/0077)
- Stamatis, D. H. (1996). *Total Quality Service: Principles, Practices, and Implementatio*. Florida: St. Luice Press.
- Stoner, James A. F., R. Edward Freeman & Daniel R. Gilbert, JR. (1995). *Management*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs.
- Sugiaro dkk. (2003). *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. (1995). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia.
- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Sutrisno, Hadi. (1987). *Metodologi Research 2*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi Universitas Gajah Mada.
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. (2001). *TQM: Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset.

Ulrich, Dave. (1997). *Human Resource Champions, the Next Agenda for Adding Value and Delivering Result*. Harvard: Business School Press.

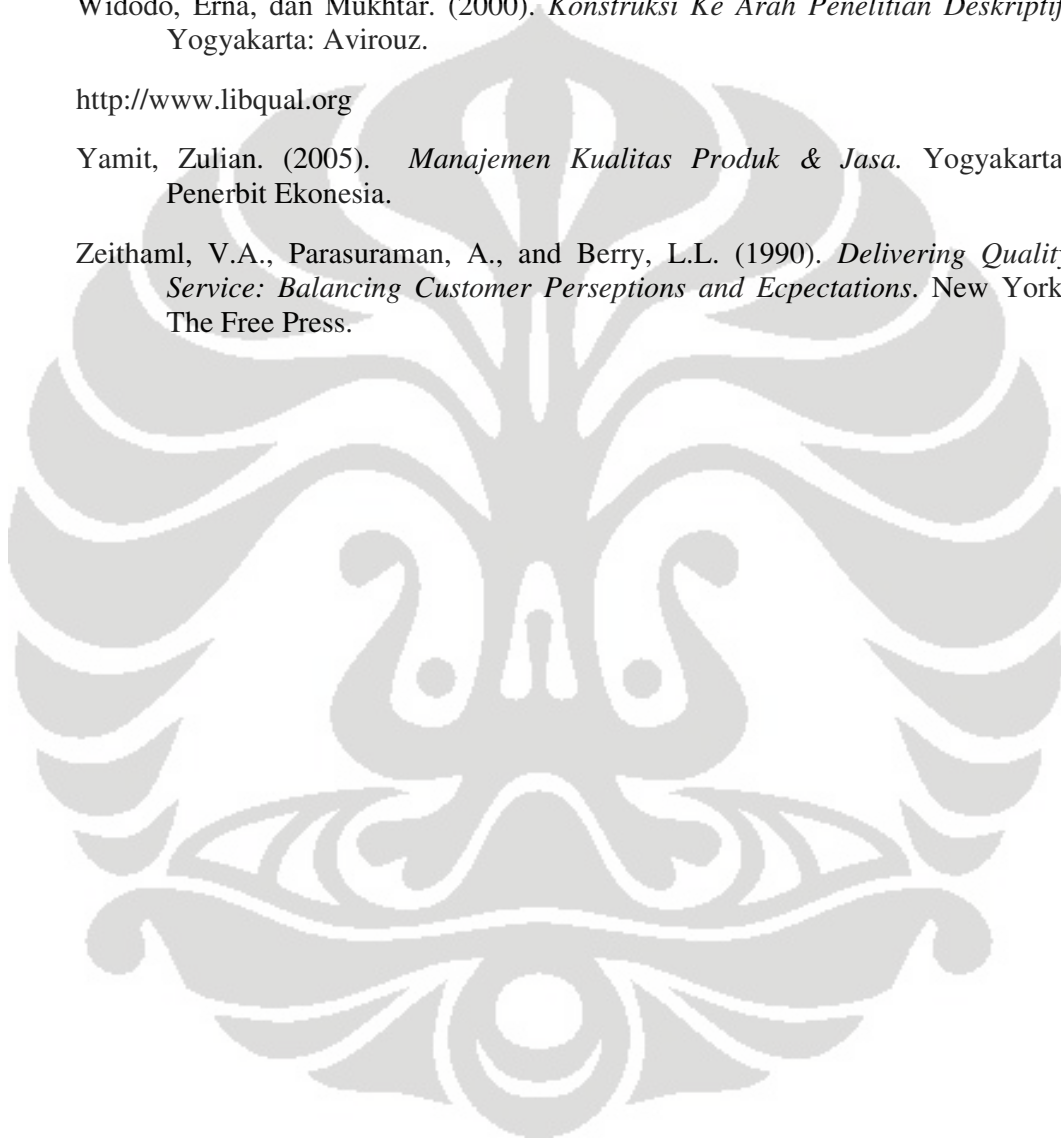
Vincent, Gazpers. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri*, Jakarta: PT. Gramedia.

Widodo, Erna, dan Mukhtar. (2000). *Konstruksi Ke Arah Penelitian Deskriptif*. Yogyakarta: Avirouz.

<http://www.libqual.org>

Yamit, Zulian. (2005). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.

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



Jakarta, April 2009

Kepada Yth,
Pengunjung Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta
Di
Jakarta

Dengan Hormat,

Anda pasti memiliki harapan tertulis ketika berkunjung di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, khususnya yang terkait dengan layanannya. Setelah berkunjung, Anda tentu dapat melihat dan merasakan apakah harapan Anda akan layanan tersebut dapat dipenuhi oleh petugas Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. Anda tentu juga memiliki tingkat kepentingan yang berbeda pada setiap aspek layanan, yang menunjukkan sejauhmana Anda memandang penting pada masing-masing dimensi layanan perpustakaan.

Sehubungan dengan harapan, pengalaman, dan tingkat kepentingan Anda tersebut, maka kami mohon dengan hormat agar Anda berkenan menorehkan pengalaman pribadi Anda dengan cara merespon pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner terlampir.

Sebelumnya saya ucapkan banyak terima kasih atas segenap bantuan dan kesediaan Anda meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Hormat Saya,

Ummi Mukminati

PETUNJUK PENGISIAN

Tentukan persepsi Anda terhadap layanan perpustakaan dengan cara melingkari salah satu nilai yang memiliki skala 1-9 pada setiap atribut layanan. Kategori “tidak puas” berkisar pada skala 1-3, “cukup puas” memiliki skala 4-6, dan kategori “sangat puas” memiliki skala 7-9

No	Atribut Layanan	Layanan yang saya rasakan selama ini:		
		Tidak Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
1	Kemutakhiran koleksi	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2	Ketersediaan koleksi saat dibutuhkan	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3	Kemudahan memperoleh koleksi	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4	Kelengkapan jurnal	1 2 3	4 5 6	7 8 9
5	Kemutakhiran jurnal	1 2 3	4 5 6	7 8 9
6	Ketersedian surat kabar dan majalah populer	1 2 3	4 5 6	7 8 9
7	Waktu layanan sesuai dengan ketentuan (08.00-18.30)	1 2 3	4 5 6	7 8 9
8	Waktu layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9
9	Kerapihan penampilan petugas	1 2 3	4 5 6	7 8 9
10	Kesediaan petugas membantu pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9
11	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9
12	Kemampuan petugas menangani masalah pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9
13	Keramahan petugas	1 2 3	4 5 6	7 8 9
14	Pengetahuan yang dimiliki petugas	1 2 3	4 5 6	7 8 9

No	Atribut Layanan	Layanan yang saya rasakan selama ini:								
		Tidak Puas			Cukup Puas			Sangat Puas		
15	Kepedulian petugas terhadap kesulitan pengguna	1	2	3	4	5	6	7	8	9
16	Ketersediaan katalog online (OPAC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
17	Kesesuaian katalog online (OPAC) dengan koleksi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
18	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan katalog online(OPAC)	1	2	3	4	5	6	7	8	9
19	Kemudahan menggunakan katalog online (OPAC) untuk mengakses koleksi perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
20	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21	Kebersihan ruang perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
22	Ketersediaan mesin fotokopi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
23	Kualitas hasil fotokopi	1	2	3	4	5	6	7	8	9
24	Ketersediaan ruang untuk belajar bersama atau kelompok	1	2	3	4	5	6	7	8	9
25	Ketenangan di dalam ruang perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
26	Pencahayaan ruang perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9
27	Kondisi toilet yang disediakan bagi pengguna	1	2	3	4	5	6	7	8	9
28	Kenyamanan dalam mengunjungi setiap ruangan	1	2	3	4	5	6	7	8	9

PETUNJUK PENGISIAN

Tentukan harapan Anda terhadap layanan perpustakaan dengan cara melingkari salah satu nilai yang memiliki skala 1-9 pada setiap atribut layanan. Kolom (1) adalah harapan minimum, yakni tingkat layanan minimum yang dapat Anda terima. Kolom (2) adalah harapan sesungguhnya, yaitu tingkat layanan sesungguhnya yang Anda harapkan. Perlu Anda perhatikan bahwa nilai yang Anda tentukan di kolom (1) harus lebih kecil atau sama dengan nilai di kolom (2).

No	Atribut Layanan	(1) Harapan Minimum			(2) Harapan Sesungguhnya		
		<i>Terendah</i>		<i>Tertinggi</i>	<i>Terendah</i>		<i>Tertinggi</i>
1	Kemutakhiran koleksi	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
2	Ketersediaan koleksi saat dibutuhkan	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
3	Kemudahan memperoleh koleksi	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
4	Kelengkapan jurnal	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
5	Kemutakhiran jurnal	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
6	Ketersediaan surat kabar dan majalah populer	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
7	Waktu layanan sesuai dengan ketentuan (08.00-18.30)	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
8	Waktu layanan sesuai dengan kebutuhan pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
9	Kerapihan penampilan petugas	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
10	Kesediaan petugas membantu pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
11	Pemahaman petugas terhadap kebutuhan pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
12	Kemampuan petugas menangani masalah pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
13	Keramahan petugas	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
14	Pengetahuan yang dimiliki petugas	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9

No	Atribut Layanan	(1) Harapan Minimum			(2) Harapan Maksimum		
		<i>Terendah</i>	<i>Tertinggi</i>		<i>Terendah</i>	<i>Tertinggi</i>	
15	Kepedulian petugas terhadap kesulitan pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
16	Ketersediaan katalog online (OPAC)	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
17	Kesesuaian katalog online (OPAC) dengan koleksi	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
18	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan katalog online (OPAC)	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
19	Kemudahan menggunakan katalog online (OPAC) untuk mengakses koleksi perpustakaan	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
20	Kejelasan petunjuk atau panduan penggunaan perpustakaan	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
21	Kebersihan ruang perpustakaan	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
22	Ketersediaan mesin fotokopi	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
23	Kualitas hasil fotokopi	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
24	Ketersediaan ruang untuk belajar bersama atau kelompok	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
25	Ketenangan di dalam ruang perpustakaan	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
26	Pencahayaan ruang perpustakaan	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
27	Kondisi toilet yang disediakan bagi pengguna	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9
28	Kenyamanan dalam mengunjungi setiap ruangan	1 2 3	4 5 6	7 8 9	1 2 3	4 5 6	7 8 9

PETUNJUK PENGISIAN

Tentukan tingkat kepentingan Anda terhadap masing-masing dimensi kualitas layanan perpustakaan berikut dengan membubuhkan angka yang berkisar antara 0 – 100 pada setiap dimensi. Tingkat kepentingan ini mencerminkan sejauhmana Anda merasa penting terhadap setiap dimensi kualitas layanan perpustakaan sehingga pemenuhannya sangat Anda harapkan. Harap diperhatikan bahwa angka-angka yang Anda tuliskan pada keempat dimensi jika dijumlahkan harus sama dengan 100.

No	Dimensi LibQUAL+™	Tingkat Kepentingan
1	<i>ACCESS TO INFORMATION</i> ; berkenaan dengan kemudahan untuk mengakses aspek-aspek yang berhubungan dengan koleksi perpustakaan.	%
2	<i>AFFECT OF SERVICE</i> ; berhubungan dengan sikap, penampilan dan kemampuan petugas perpustakaan melayani pengguna.	%
3	<i>PERSONAL CONTROL</i> ; yaitu layanan yang terkait dengan penyediaan katalog (OPAC) dan petunjuk-petunjuk yang ada di perpustakaan.	%
4	<i>LIBRARY AS PLACE</i> ; adalah layanan perpustakaan yang mencakup fasilitas seperti sofa, meja baca, ruang baca, pencahayaan lampu, tata letak buku, desain ruangan, dll.	%
Total		100%

Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Perpustakaan

Correlations

			Total
Spearman's rho	Item_01	Correlation Coefficient	.704**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Item_02	Correlation Coefficient	.542**
		Sig. (2-tailed)	.002
		N	30
	Item_03	Correlation Coefficient	.500**
		Sig. (2-tailed)	.005
		N	30
	Item_04	Correlation Coefficient	.496**
		Sig. (2-tailed)	.005
	N	30	
Item_05	Correlation Coefficient	.488**	
	Sig. (2-tailed)	.006	
	N	30	
Item_06	Correlation Coefficient	.603**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Item_07	Correlation Coefficient	.370*	
	Sig. (2-tailed)	.044	
	N	30	
Item_08	Correlation Coefficient	.559**	
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	30	
Item_09	Correlation Coefficient	.708**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Item_10	Correlation Coefficient	.634**	
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	
Total	Correlation Coefficient	1.000	
	Sig. (2-tailed)	.	
	N	30	

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

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

Correlations

			Total
Spearman's rho	Item_11	Correlation Coefficient	.727**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Item_12	Correlation Coefficient	.421*
		Sig. (2-tailed)	.021
		N	30
	Item_13	Correlation Coefficient	.565**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	30
	Item_14	Correlation Coefficient	.665**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Item_15	Correlation Coefficient	.469**
		Sig. (2-tailed)	.009
		N	30
	Item_16	Correlation Coefficient	.062
		Sig. (2-tailed)	.744
		N	30
	Item_17	Correlation Coefficient	.448*
		Sig. (2-tailed)	.013
		N	30
	Item_18	Correlation Coefficient	.560**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	30
	Item_19	Correlation Coefficient	.557**
		Sig. (2-tailed)	.001
		N	30
	Item_20	Correlation Coefficient	.714**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
Total		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	30

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

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

Correlations

			Total
Spearman's rho	Item_21	Correlation Coefficient	.403*
		Sig. (2-tailed)	.027
		N	30
	Item_22	Correlation Coefficient	.497**
		Sig. (2-tailed)	.005
		N	30
	Item_23	Correlation Coefficient	.706**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Item_24	Correlation Coefficient	.535**
		Sig. (2-tailed)	.002
		N	30
	Item_25	Correlation Coefficient	.013
		Sig. (2-tailed)	.946
		N	30
	Item_26	Correlation Coefficient	.442*
		Sig. (2-tailed)	.014
		N	30
	Item_27	Correlation Coefficient	.649**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Item_28	Correlation Coefficient	.458*
		Sig. (2-tailed)	.011
		N	30
	Item_29	Correlation Coefficient	.754**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
	Item_30	Correlation Coefficient	-.138
		Sig. (2-tailed)	.466
		N	30
	Item_31	Correlation Coefficient	.646**
		Sig. (2-tailed)	.000
		N	30
Total		Correlation Coefficient	1.000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	30

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

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

Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan Perpustakaan

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.888
		N of Items	14 ^a
	Part 2	Value	.863
		N of Items	14 ^b
Total N of Items			28
Correlation Between Forms			
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.917
	Unequal Length		.917
Guttman Split-Half Coefficient			.917

a. The items are: Item_01, Item_02, Item_03, Item_04, Item_05, Item_06, Item_07, Item_08, Item_09, Item_10, Item_11, Item_12, Item_13, Item_14.

b. The items are: Item_15, Item_17, Item_18, Item_19, Item_20, Item_21, Item_22, Item_23, Item_24, Item_26, Item_27, Item_28, Item_29, Item_31.

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Item_01	4.6333	2.02541	30
Item_02	4.9000	2.65681	30
Item_03	5.4000	2.02740	30
Item_04	4.7000	2.38023	30
Item_05	6.2667	2.43443	30
Item_06	5.1667	2.10227	30
Item_07	5.8667	2.16131	30
Item_08	5.7000	2.21515	30
Item_09	4.7333	2.19613	30
Item_10	5.2667	2.55874	30
Item_11	5.1667	2.53368	30
Item_12	4.3667	1.80962	30
Item_13	5.8667	2.44573	30
Item_14	5.6000	1.77337	30
Item_15	5.6000	2.04434	30
Item_17	5.7333	1.72073	30
Item_18	6.3000	2.15198	30
Item_19	4.4667	2.25501	30
Item_20	5.4667	1.85199	30
Item_21	5.4333	1.95965	30
Item_22	5.9667	2.67148	30
Item_23	3.8000	1.78885	30
Item_24	4.9667	2.99981	30
Item_26	5.1000	1.95378	30
Item_27	4.1000	2.24914	30
Item_28	5.2000	2.94080	30
Item_29	3.5667	2.88496	30
Item_31	4.4000	2.23761	30

Scale Statistics

	Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
Part 1	73.6333	405.137	20.12801	14 ^a
Part 2	70.1000	374.369	19.34862	14 ^b
Both Parts	143.7333	1439.237	37.93727	28

a. The items are: Item_01, Item_02, Item_03, Item_04, Item_05, Item_06, Item_07, Item_08, Item_09, Item_10, Item_11, Item_12, Item_13, Item_14.

b. The items are: Item_15, Item_17, Item_18, Item_19, Item_20, Item_21, Item_22, Item_23, Item_24, Item_26, Item_27, Item_28, Item_29, Item_31.

Skor Persepsi Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	4	4	5	5	5	6	7	6	6	6	6	7	7
2	3	6	6	6	5	2	4	4	6	6	6	5	4	4
3	3	4	4	2	5	1	5	4	5	3	4	5	4	3
4	2	2	2	4	4	2	5	5	2	4	4	2	2	3
5	4	5	5	5	5	1	2	5	6	4	5	5	4	3
6	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	3	3	5	3	3	3	4	5	3	2	3	3	3	2
8	4	4	4	4	4	3	3	6	6	3	4	6	4	5
9	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	1	1	3	3	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4
11	6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6
12	5	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	6	3	4
13	2	3	3	3	2	1	2	3	3	4	4	3	3	2
14	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	2	2	2	3
15	6	6	5	6	6	7	8	7	6	7	7	6	7	6
16	2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	3	3	3
18	3	3	3	5	5	6	8	6	3	6	5	3	3	4
19	3	2	3	2	2	4	6	1	3	1	1	3	1	1
20	5	4	6	5	7	3	7	4	7	4	5	3	6	6
21	6	5	6	3	3	7	6	6	7	6	7	7	5	6
22	5	2	3	3	6	6	5	7	6	8	6	6	6	6
23	1	1	1	1	1	5	5	5	1	3	4	1	1	2
24	4	3	4	3	3	2	2	4	3	1	4	3	1	2
25	3	3	4	1	1	6	6	6	3	3	4	3	3	1
26	5	3	6	4	5	9	9	7	8	9	9	8	6	8
27	6	6	6	6	6	4	4	5	7	7	7	7	5	7
28	4	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6
29	3	3	6	3	3	6	6	4	5	6	6	5	5	5
30	3	3	4	5	5	5	3	4	5	6	6	6	4	4
31	3	3	4	3	3	6	6	6	3	5	4	3	4	6

32	1	2	3	3	3	1	3	2	2	1	2	2	2	2
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	3	4	3	5	5	2	3	4	3	4	5	2	3	6
35	1	1	2	2	2	3	3	5	2	4	3	1	2	1
36	2	3	5	5	4	1	2	1	3	1	3	3	3	1
37	3	3	5	6	3	3	5	2	4	3	3	2	5	1
38	3	2	4	4	4	2	3	6	7	4	5	8	5	7
39	4	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	5	6
40	2	2	2	1	1	5	7	6	7	3	5	7	3	7
41	3	3	4	1	1	6	6	6	3	3	4	3	3	1
42	3	3	3	3	3	3	6	3	3	4	4	3	3	3
43	4	4	4	4	4	7	7	6	6	6	6	6	6	7
44	3	3	3	4	3	7	7	4	5	4	4	5	3	5
45	3	5	9	5	3	5	3	1	3	1	4	3	3	4
46	4	3	5	4	3	5	3	5	5	4	5	5	5	5
47	6	6	5	5	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5
48	5	4	7	4	4	8	8	6	7	7	7	7	6	7
49	3	5	4	4	3	8	8	8	7	7	7	7	7	7
50	2	5	5	6	7	8	8	5	6	6	6	7	4	7
51	6	6	6	6	6	4	5	5	5	6	5	5	5	5
52	2	2	2	1	1	5	7	6	7	3	5	7	3	7
53	3	3	3	3	3	9	6	4	6	6	6	6	3	6
54	3	3	4	3	3	6	6	4	3	2	3	3	3	3
55	4	3	4	4	4	6	7	5	7	5	6	7	6	6
56	3	2	2	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5
57	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4
58	8	7	7	8	8	5	7	6	7	3	7	8	5	6
59	5	5	6	7	8	9	9	7	7	6	6	5	6	6
60	6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6
61	5	6	6	6	6	7	7	4	6	4	6	6	6	7
62	3	3	4	4	3	7	3	4	5	4	4	5	3	4
63	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	4	4	2
64	3	3	3	5	6	6	4	6	5	6	4	6	6	6
65	3	4	5	4	3	6	6	6	4	3	4	4	3	4
66	4	4	7	5	5	3	3	7	5	6	5	6	5	6
67	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	6	4

68	3	1	2	5	5	4	3	5	5	6	4	5	6	5
69	3	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	3	2
70	2	2	2	4	5	5	4	3	7	5	6	4	6	7
71	2	3	2	4	3	6	6	5	3	5	3	3	3	3
72	3	3	5	6	7	8	8	9	8	5	7	7	7	6
73	4	4	4	5	6	8	4	7	8	5	4	7	5	7
74	2	2	2	1	1	5	6	6	2	4	2	2	1	1
75	5	6	8	7	6	5	7	8	8	8	8	8	8	8
76	6	6	7	7	7	9	8	9	8	8	8	8	7	8
77	4	4	4	4	4	6	6	7	6	6	5	6	5	4
78	5	6	5	3	3	6	6	7	6	6	7	6	6	6
79	5	4	3	4	4	7	5	5	6	5	6	3	4	4
80	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2
81	4	3	2	2	1	1	2	2	3	5	4	5	4	4
82	5	4	3	4	3	5	4	4	3	2	5	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	6	4	5	3	5	4	3	4	4
85	6	3	3	3	2	6	7	6	6	4	6	6	6	5
86	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3
87	3	4	2	5	4	6	8	4	4	5	5	3	3	3
88	1	2	2	2	2	6	5	4	4	4	4	4	5	4
89	4	4	6	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3
90	6	5	6	6	7	6	6	6	7	8	7	7	6	5
91	3	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	4	5
92	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	7	7	3	6	5	9	7	6	4	3	5	4	3	3
94	4	6	5	6	6	6	4	3	4	3	3	2	3	3
95	4	7	5	3	3	7	8	3	4	5	3	5	4	7
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4
97	2	2	1	2	2	5	5	6	6	5	6	5	5	5
98	3	3	3	3	3	9	8	3	3	1	5	2	3	1
99	6	4	3	3	4	7	6	6	3	4	4	3	3	3
100	4	3	3	3	3	8	8	8	3	3	3	3	3	3
Σ	364	376	410	404	398	495	514	486	466	446	470	450	413	435

15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	No
8	5	5	4	7	7	6	2	9	6	7	5	6	6	1
5	4	5	4	4	4	1	2	4	5	6	1	6	6	2
3	5	5	5	6	5	2	3	4	3	3	1	4	5	3
4	4	4	4	5	7	1	2	7	7	7	1	6	6	4
7	6	5	7	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	6
3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	7
3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	1	4	3	8
3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	9
2	2	3	2	3	6	6	6	4	4	4	4	5	5	10
7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	11
6	5	4	3	3	4	3	3	3	5	6	3	4	5	12
4	4	4	5	4	6	4	3	6	6	3	4	5	3	13
4	5	5	4	4	6	4	3	6	4	5	4	5	5	14
7	7	6	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7	7	15
3	3	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	16
1	1	1	1	3	3	3	1	3	3	9	1	6	5	17
5	4	4	4	7	7	6	6	7	7	7	6	7	7	18
4	4	2	2	4	7	3	4	1	5	5	1	4	1	19
7	4	5	6	3	7	4	6	5	7	4	6	3	7	20
7	6	7	7	7	5	3	3	2	3	4	2	4	5	21
6	3	6	6	7	7	7	3	7	7	7	7	7	7	22
1	1	1	1	1	6	2	1	6	3	5	1	3	4	23
6	5	6	6	6	7	1	1	3	4	1	3	3	4	24
6	6	6	6	6	6	4	4	6	6	6	6	6	6	25
3	3	6	4	5	4	4	4	6	1	4	2	3	4	26
7	7	7	7	7	5	4	4	4	4	4	4	5	5	27
6	5	6	7	6	3	3	4	7	4	6	4	7	6	28
4	4	3	4	3	3	3	2	3	3	6	1	3	3	29
1	1	3	1	4	4	3	5	5	3	6	2	6	1	30
4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	6	3	4	4	31

1	1	1	1	3	4	1	2	4	4	1	1	4	2	32
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



3	4	3	6	4	5	5	4	1	4	3	1	3	1	33
5	3	2	2	4	6	4	4	6	4	5	5	6	5	34
1	1	2	3	3	5	4	3	5	5	4	1	5	5	35
3	3	3	3	5	6	4	4	6	6	7	6	5	4	36
3	3	4	5	3	5	3	1	8	8	6	3	6	7	37
6	2	3	6	6	7	7	7	9	1	6	1	7	5	38
6	5	6	7	6	3	3	4	7	4	6	4	7	6	39
7	7	7	6	4	5	5	4	6	7	7	1	4	3	40
6	6	6	6	6	6	4	4	6	6	6	1	6	6	41
5	3	3	4	3	4	4	4	6	3	6	4	5	3	42
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	43
3	3	3	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	5	44
7	7	7	7	6	7	7	1	7	4	7	3	7	4	45
5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	4	3	5	3	46
6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	5	3	5	5	47
6	6	7	6	7	8	4	5	8	7	8	4	6	7	48
7	6	7	8	6	7	6	6	6	7	8	7	7	7	49
7	7	6	5	8	8	4	4	6	6	6	5	4	4	50
4	3	6	7	7	6	5	4	8	7	7	6	6	6	51
7	7	7	6	4	5	5	4	6	7	7	1	4	3	52
9	6	4	7	7	6	7	7	3	3	6	5	3	6	53
3	3	3	3	4	3	4	4	7	5	4	2	6	3	54
4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	6	4	7	5	55
5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	2	1	56
4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	57
7	7	7	4	7	6	7	6	6	6	7	3	6	5	58
7	7	9	8	6	5	5	8	7	4	6	3	7	6	59
7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	60
2	4	4	6	4	2	4	4	4	7	2	1	7	4	61
3	3	2	3	4	4	4	3	5	5	4	1	2	2	62
4	4	6	5	4	2	3	3	5	5	3	1	7	5	63
3	3	4	4	3	3	4	3	3	6	6	1	3	4	64
4	4	4	4	5	5	5	5	5	6	6	3	6	6	65
5	3	3	7	7	5	1	5	3	3	5	1	6	5	66
4	4	4	4	5	8	1	1	9	9	6	3	4	7	67

4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	1	3	4	68
3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	5	3	3	4	69
3	3	3	6	5	3	4	4	5	5	5	3	4	4	70
5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	71
9	8	8	9	7	8	5	5	7	4	4	3	6	5	72
4	5	5	7	7	8	8	8	7	8	8	3	7	7	73
1	1	2	1	1	4	1	1	3	6	6	1	6	4	74
5	5	7	7	7	7	7	7	8	8	8	5	5	7	75
9	8	9	9	7	9	8	8	8	8	9	8	8	8	76
5	5	4	5	5	7	6	6	6	7	7	6	7	6	77
5	5	4	4	5	5	5	5	6	7	4	3	6	4	78
3	3	3	4	7	5	3	5	7	7	3	3	4	3	79
4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	4	80
5	5	5	2	3	3	4	2	6	6	7	1	5	6	81
4	3	3	4	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	82
3	3	3	3	3	6	5	5	3	4	3	1	2	2	83
3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	84
6	6	6	6	6	7	5	6	4	4	6	5	4	4	85
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	86
5	5	5	6	7	5	2	4	5	6	5	5	3	4	87
6	6	6	3	4	6	6	5	3	3	4	3	3	3	88
4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	8	6	7	6	89
8	8	7	6	6	9	8	7	6	6	7	7	7	7	90
5	5	5	5	4	6	5	4	4	5	6	5	7	6	91
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	92
3	4	4	3	4	7	1	1	7	7	7	1	7	3	93
5	4	4	5	5	7	4	4	6	5	4	4	4	4	94
5	5	5	5	6	7	4	4	7	7	6	3	5	5	95
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	96
6	6	6	6	6	7	6	6	7	7	8	2	6	6	97
6	4	3	3	4	1	2	2	2	3	1	1	1	1	98
3	3	3	4	3	6	3	3	3	6	5	1	6	3	99
3	3	3	4	5	7	6	6	3	6	4	3	5	3	100
467	431	452	467	476	530	409	404	511	498	523	319	491	457	∑

Harapan Minimum (Minimum) Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
2	3	4	3	3	6	5	5	3	3	4	5	3	5	2
5	5	6	6	6	5	8	9	5	5	6	5	5	9	5
5	9	9	5	6	5	6	6	5	6	5	6	6	5	5
7	8	8	8	8	7	7	7	7	8	7	7	7	8	7
5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3
4	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	5	3	6	6	5	5	5	5	5	3	5	5
5	6	6	7	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	9	9	9	9	9	9	7	8	8	8	7	9	7	9
6	7	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	6	6	7
3	4	4	6	5	5	5	5	4	4	4	6	3	4	6
2	3	3	2	2	1	2	3	3	4	4	3	3	2	4
3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	2	2	2	3	4
7	8	8	7	7	6	7	7	7	8	8	8	8	7	8
2	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3
1	1	2	5	8	7	7	6	4	6	5	5	1	6	1
5	4	4	5	6	7	7	5	4	4	5	4	4	4	4
3	2	1	3	2	5	5	1	2	1	1	2	1	2	2
5	7	4	4	7	6	5	6	4	4	7	5	9	9	5
5	5	7	6	6	8	7	8	7	7	8	7	5	8	6
9	9	9	8	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	4	3	4	4	3	5	6	6	1	3	4	1	5	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	4	3	4	4	9	9	8	8	9	8	8	7	8	6
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
4	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	5	6	6
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
4	3	5	3	4	2	3	5	7	4	7	8	5	6	6
7	5	8	7	7	7	8	7	9	8	8	8	8	7	7

7	7	7	6	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



5	7	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
6	5	6	6	5	5	6	5	6	6	5	7	6	7	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	3	5	5	4	1	2	1	3	1	3	3	3	1	3
2	4	3	5	5	8	8	7	5	6	4	8	6	8	7
4	3	4	4	4	2	3	6	6	4	6	7	5	6	8
4	6	6	6	6	3	6	6	6	6	6	6	5	6	6
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	6
3	2	3	2	2	6	7	6	5	5	5	5	5	5	7
9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	8	7	7	7	8	8	7	7	7	7	7	2	7	3
3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5
8	7	8	6	7	6	7	7	6	7	6	6	8	7	6
5	4	6	4	4	8	8	7	6	6	7	6	6	6	6
7	6	7	6	6	9	8	9	7	7	7	7	8	7	8
8	8	7	8	4	6	8	4	7	7	8	5	6	6	6
6	6	5	5	6	6	5	6	5	7	6	5	5	5	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
4	4	4	4	3	6	6	4	4	4	5	4	3	3	5
7	8	8	7	7	6	7	7	8	6	7	8	6	7	9
4	4	4	6	5	5	5	6	5	6	7	6	5	7	5
8	8	7	8	7	8	4	8	5	8	5	8	5	5	8
5	5	6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
8	7	5	7	7	7	7	6	7	2	8	8	7	5	6
7	7	6	6	6	9	9	6	5	5	6	6	3	4	7
6	7	7	7	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	7
8	8	8	8	8	8	8	6	7	9	9	9	8	9	9
3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2
5	4	4	4	4	3	5	6	7	8	7	6	6	8	8
7	9	5	6	4	5	5	6	5	6	6	5	5	6	5
2	4	4	4	3	5	5	6	4	3	4	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4

5	6	5	4	4	6	5	5	5	4	6	4	5	6	5
5	6	5	4	4	6	5	5	5	5	5	5	5	6	5
3	3	3	6	6	6	5	6	6	7	7	6	6	6	3
2	3	2	3	2	5	5	4	3	5	3	3	3	2	4
4	5	5	6	6	7	6	5	4	5	5	4	4	4	7
7	8	6	7	7	6	7	6	7	8	8	7	7	6	6
3	3	7	4	4	5	4	3	9	3	4	3	2	6	5
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	7	7	7	7	7	7	8	7	8	7	7	7	7	8
5	4	6	5	5	4	6	7	6	5	5	5	5	6	7
7	7	6	4	4	7	7	7	7	7	7	7	6	7	5
1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4
2	2	2	4	2	2	3	5	3	2	3	3	3	2	2
2	3	3	2	3	5	2	4	2	3	2	3	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4
7	6	7	7	6	6	6	6	6	7	6	6	6	7	6
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
5	7	8	7	6	7	7	7	7	7	7	7	6	7	7
6	2	2	2	2	6	5	4	4	4	4	4	5	4	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6
4	6	6	6	7	6	5	6	5	3	5	4	3	6	5
3	4	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
7	7	3	6	5	9	7	6	4	3	5	4	3	3	3
4	4	6	5	4	4	5	3	4	3	3	2	3	3	5
4	4	5	3	3	7	7	5	4	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4
6	6	6	6	6	7	7	5	5	6	6	6	6	6	7
5	4	3	6	2	9	6	1	1	5	1	3	6	5	3
5	5	4	4	4	6	6	6	4	4	4	4	4	4	4
6	7	7	7	6	9	9	6	6	6	7	6	5	6	6
504	523	527	523	505	573	576	554	532	535	545	538	507	546	546

16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	No
1	6	3	2	2	3	3	6	3	2	6	3	3	1
4	5	5	4	4	1	2	5	5	6	2	5	5	2
6	6	5	6	7	7	8	8	7	6	6	8	7	3
7	7	7	7	8	7	7	8	7	6	9	8	9	4
4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	3	5	5	5
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
5	5	5	3	5	5	5	3	3	4	3	5	5	7
6	6	6	6	7	6	6	7	7	7	7	7	7	8
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9
9	8	8	8	7	8	8	9	9	9	8	8	8	10
7	7	7	7	7	6	6	6	6	7	6	6	6	11
5	4	3	3	4	3	3	4	5	6	3	4	5	12
4	4	5	4	6	4	3	6	6	5	4	5	3	13
5	5	4	4	6	4	3	6	4	5	4	5	5	14
8	8	7	8	7	8	8	8	7	7	7	7	8	15
4	4	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	16
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
4	6	6	6	7	6	6	7	7	7	6	6	6	18
1	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	19
5	6	7	5	4	8	4	9	5	7	8	8	5	20
7	7	7	7	8	7	7	8	7	8	7	7	7	21
9	9	7	9	9	9	9	9	8	8	9	9	6	22
1	1	1	1	3	2	2	1	2	4	3	2	1	23
6	6	5	6	3	1	2	5	3	4	5	3	5	24
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	25
6	6	7	7	5	4	5	7	1	7	4	6	6	26
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	27
5	6	7	6	3	3	4	7	4	6	4	7	6	28
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	29
3	7	7	8	7	3	6	4	6	7	6	8	2	30
5	7	7	8	8	7	9	8	8	8	7	9	9	31

5	5	5	5	5	7	7	6	6	8	8	6	6	32
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----



6	6	6	6	7	6	8	7	7	7	7	8	7	33
7	6	6	5	5	5	6	6	7	6	6	6	6	34
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	35
3	3	3	5	6	4	4	6	6	7	6	5	4	36
2	5	7	3	7	4	4	5	8	8	7	6	3	37
4	6	5	5	7	6	6	7	6	6	2	6	4	38
5	6	7	6	3	3	4	7	4	6	4	7	6	39
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	40
5	4	5	5	4	6	6	6	6	6	5	6	6	41
5	6	7	6	6	5	6	7	5	6	6	6	4	42
9	8	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	43
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	44
4	3	2	2	5	2	3	6	5	6	2	6	5	45
5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46
7	7	7	7	8	7	8	6	7	7	7	6	7	47
6	6	7	7	8	4	6	8	8	8	4	6	6	48
8	8	8	7	8	7	7	7	8	8	8	7	7	49
6	6	8	7	8	7	7	7	8	7	7	7	7	50
6	7	6	7	5	5	4	6	6	5	5	6	5	51
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	52
5	5	5	6	5	3	3	3	3	3	3	3	3	53
9	9	9	3	9	4	3	4	4	9	5	5	9	54
5	6	5	7	6	5	6	7	5	6	4	7	8	55
5	8	5	8	5	8	5	5	8	9	4	6	8	56
5	5	6	5	5	4	4	5	5	6	5	5	5	57
7	7	7	7	5	7	7	6	7	7	4	6	4	58
8	7	7	7	3	2	7	6	4	6	1	4	6	59
7	7	7	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	60
8	8	8	8	9	6	6	6	8	9	9	8	9	61
3	3	3	4	4	3	3	5	4	5	1	5	6	62
7	5	8	6	4	4	2	7	6	5	2	5	7	63
5	6	6	6	7	7	8	7	8	7	8	7	8	64
4	5	5	5	6	6	5	6	6	6	4	6	6	65
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
4	5	5	4	4	3	3	5	6	7	4	4	4	67

5	5	5	5	5	5	5	5	6	5	6	5	6	68
5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	7	5	6	69
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	70
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	4	71
7	7	8	8	8	7	7	9	7	7	8	8	8	72
7	6	5	6	3	8	8	8	7	9	3	7	8	73
7	6	6	4	6	5	4	3	7	3	8	3	7	74
7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	75
7	7	7	7	9	7	7	8	7	8	8	8	7	76
5	6	6	5	7	6	5	6	7	7	7	7	5	77
6	6	5	6	5	6	6	6	7	6	5	6	5	78
2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	79
6	5	5	4	5	4	6	4	6	5	4	6	6	80
3	3	3	3	3	3	2	4	2	3	2	3	3	81
2	3	2	3	1	4	3	3	2	2	3	2	2	82
3	3	3	3	6	5	5	3	4	3	1	2	2	83
3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	84
7	7	6	7	6	6	7	6	7	7	7	6	6	85
6	6	6	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	86
7	5	7	7	7	5	5	7	7	7	7	7	7	87
6	6	3	4	6	6	5	3	3	4	3	3	3	88
5	6	5	4	6	5	4	5	4	6	6	5	5	89
6	6	7	7	7	5	7	5	6	7	5	6	7	90
5	5	5	4	6	5	4	4	5	6	5	7	5	91
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	92
4	4	3	4	7	1	1	7	7	7	1	6	6	93
4	4	5	5	7	4	4	6	5	4	4	4	4	94
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	96
7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	8	6	7	97
6	4	6	6	3	6	6	6	3	6	5	3	6	98
4	4	6	4	6	4	4	4	4	4	4	6	6	99
6	6	6	6	8	8	8	6	7	7	6	7	6	100
535	555	552	539	565	511	517	576	558	594	512	561	559	∑

Harapan Sesungguhnya (*Desired*) Kualitas Layanan Perpustakaan UNJ

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
4	5	7	5	6	8	7	8	6	6	8	5	7	7	6
9	8	8	9	9	8	8	8	9	8	9	7	7	7	8
8	8	6	8	3	8	9	8	9	8	9	8	9	8	7
9	9	9	9	9	8	7	9	8	9	8	8	8	8	7
7	7	8	7	7	7	8	9	8	7	8	8	8	8	8
6	6	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	7	8	8	8	7	9	7	9
7	8	7	8	9	7	9	8	9	7	8	8	7	8	7
9	8	9	9	9	9	8	8	7	7	7	9	9	8	8
9	9	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	9	8
9	8	7	8	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9
8	9	9	9	8	8	8	8	8	9	9	9	9	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	8
4	2	2	3	3	6	7	3	3	2	3	3	2	4	3
6	6	4	7	8	7	3	8	5	5	9	7	9	9	8
8	7	9	9	8	9	8	9	8	8	9	8	8	9	7
9	9	9	8	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	6	9	8	6	6	7	9	9	9	8	9	8	8	9
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
7	8	8	7	8	7	8	7	8	9	8	8	6	9	8
7	5	8	7	7	7	8	7	9	8	8	8	8	7	7

9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9
9	8	9	9	8	8	9	8	9	9	8	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
5	6	5	6	8	9	9	8	8	8	5	8	6	9	9
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	9	6	9
8	8	8	7	8	9	9	8	8	9	8	8	7	8	9
6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	7
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	3	4	3	4	3	3	5	2	3	4	8	2	9
5	5	5	5	5	7	6	6	6	6	6	6	5	6	5
9	8	9	9	8	8	9	8	8	8	8	8	9	9	8
7	6	7	6	6	8	8	8	8	8	8	7	8	7	8
9	8	9	8	9	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9
8	9	8	9	8	8	8	6	8	8	8	7	7	7	7
8	8	9	8	9	8	9	8	8	8	7	8	7	9	7
9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8	9	7	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	8	8	8	9	4	4	1	7	8	9	9	8	8	9
6	7	6	8	7	8	7	7	8	9	9	7	7	8	7
8	9	8	7	8	8	7	8	9	7	8	7	8	8	7
7	9	9	7	7	5	5	6	9	7	7	6	6	6	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9	8	9	8
9	8	8	9	9	9	9	8	7	8	8	8	7	7	9
8	8	8	8	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
7	8	7	9	9	7	8	7	8	7	7	7	8	7	9
7	5	6	8	8	7	8	9	8	9	7	9	7	8	9
7	9	8	9	8	8	9	7	9	7	9	7	8	8	8
2	4	4	4	3	5	5	6	4	3	4	4	4	4	5
7	9	9	8	9	8	8	8	7	9	7	7	7	9	9
5	6	6	7	7	6	6	5	4	6	5	7	5	5	5

8	8	8	7	7	8	7	9	9	7	9	7	7	9	8
8	8	8	7	7	8	7	9	8	8	8	8	7	8	8
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	8	7
4	4	4	5	5	6	5	6	5	5	5	5	5	6	6
9	9	8	8	7	9	8	7	7	8	9	7	6	8	9
7	6	8	7	8	6	7	8	7	8	7	8	6	7	8
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	8	8	9	9	9	9	9	8	9	8	8	8	8	9
8	8	9	8	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8
8	8	7	6	6	8	7	8	8	8	8	8	7	8	6
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	7	8	7	8	9	8	5	6	7	6	8	7	6	6
2	8	8	7	6	8	8	7	8	7	8	7	6	7	4
6	8	7	6	8	8	7	8	7	9	7	7	7	7	7
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	6	9	6
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	7	8	8	7	7	7	7	7	8	7	7	7	8	7
8	9	8	9	8	7	8	9	9	7	8	8	9	8	9
7	8	9	8	7	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8
9	6	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
7	7	7	7	7	7	8	7	9	7	8	7	9	9	7
7	7	7	6	7	8	8	9	7	9	9	7	6	8	9
6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5	6	6
5	5	5	7	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
7	7	7	6	7	8	8	9	7	8	8	9	7	8	8
7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
7	7	7	6	6	7	7	6	7	8	8	7	7	7	8
9	9	8	8	8	8	8	8	8	9	9	8	9	9	9
7	9	9	8	5	9	8	7	4	8	8	7	8	9	5
7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
8	9	9	8	7	9	9	8	9	9	9	9	8	9	8
752	761	770	770	761	786	781	769	778	779	782	770	764	782	781

16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
7	9	7	6	8	9	5	5	5	6	8	6	7
8	8	9	8	9	9	9	8	9	9	9	8	9
7	7	8	8	9	7	8	9	9	7	9	9	9
7	7	8	7	9	8	8	9	8	8	9	8	9
9	8	9	8	9	8	9	9	9	8	8	8	8
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	8	8	8	7	8	8	9	9	9	8	8	8
7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	7	7
7	7	9	8	8	9	9	9	8	8	9	9	8
8	9	9	9	9	8	9	9	8	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9
8	9	8	9	9	9	8	9	9	8	8	9	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	3
7	8	9	8	7	9	5	9	6	8	8	8	5
8	8	8	8	9	9	9	9	8	8	8	9	9
9	9	7	9	9	9	9	9	8	8	9	9	6
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	8	7	8	9	9	9	7	9	8	9	9	9
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	7	8	8	8	7	8	8	8	8	8	8	8
5	7	7	8	8	7	9	8	8	8	7	9	9

9	9	7	7	7	9	9	7	7	9	9	7	9
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
5	6	8	5	8	5	4	7	9	7	8	7	6
8	8	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	8	8	7	9	7	8	8	9	9	9	8	9
6	7	8	6	7	8	6	6	6	6	7	7	6
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	8	9	7	9	9	9	9	9	6	6	6	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	8	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8	9
8	8	8	8	9	7	8	8	8	8	7	8	7
9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9
7	7	8	8	9	8	8	8	9	8	8	8	8
8	7	7	8	8	9	8	8	8	7	8	7	6
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	9	8	2	8	1	2	5	1	8	8	5	8
7	8	7	8	8	8	8	8	8	8	7	8	8
8	7	9	8	7	8	7	8	9	8	9	8	9
9	6	6	6	6	7	7	7	9	7	7	9	9
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	8	7	9	9	8	9	8	9	9
7	8	8	7	7	7	7	7	7	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	7	7	8	8	9	8	8	9	8	9	8	9
8	5	8	7	5	8	7	7	6	8	6	8	9
9	8	9	8	9	8	9	9	8	9	8	9	8
4	5	5	5	6	6	5	6	6	6	4	6	6
9	9	9	9	8	9	8	9	9	7	9	9	9
5	7	7	5	4	9	9	6	7	8	4	5	7

8	7	7	8	7	8	8	8	8	7	8	7	9
7	8	7	7	9	9	9	8	8	8	9	9	9
8	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7
7	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	6
8	8	8	9	9	7	7	9	8	8	9	8	8
6	9	8	8	7	8	8	7	8	8	5	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	8	8	8	9	8	8	9	9	9	9	9	9
8	7	6	7	8	8	8	6	7	7	7	7	8
7	7	8	8	8	6	6	7	7	7	7	7	7
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	6	6	5	6	5	7	6	6	6	6	6	7
5	6	6	4	7	8	4	5	7	7	7	7	8
6	7	7	7	7	7	7	8	6	8	7	8	9
6	6	6	6	9	9	9	9	9	9	9	9	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	8	7	8	7	7	8	7	8	8	8	7	7
8	7	8	9	8	9	8	8	9	7	8	9	8
9	7	8	8	9	7	7	8	9	8	8	8	9
9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
8	8	8	7	9	9	9	7	9	8	7	8	8
9	9	9	8	9	9	9	8	9	8	9	9	9
6	6	6	5	7	7	6	5	6	7	6	8	6
6	6	6	6	6	5	6	5	6	7	6	5	6
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
8	8	8	8	8	8	7	8	8	7	7	7	7
8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
8	8	8	8	8	7	7	8	8	8	7	7	8
9	9	9	8	9	9	9	9	8	8	9	8	9
8	7	8	8	6	9	8	8	5	8	5	8	8
8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	8	9
8	8	8	8	9	9	9	9	8	8	9	8	8
781	776	785	764	799	791	782	788	788	791	787	790	801

Tingkat Kepentingan Dimensi LibQual+TM

No	AI	AS	PC	LP	Total
1	30	25	15	30	100
2	25	25	25	25	100
3	20	20	30	30	100
4	40	15	10	35	100
5	25	25	30	20	100
6	50	20	10	20	100
7	50	20	10	20	100
8	30	25	25	20	100
9	30	20	25	25	100
10	20	10	50	20	100
11	30	20	20	30	100
12	20	15	20	45	100
13	25	25	25	25	100
14	20	20	30	30	100
15	30	20	20	30	100
16	15	25	30	30	100
17	25	25	25	25	100
18	30	20	25	25	100
19	40	20	15	25	100
20	30	20	20	30	100
21	35	20	20	25	100
22	30	20	30	20	100
23	25	25	25	25	100
24	30	20	30	20	100
25	20	30	25	25	100
26	20	30	25	25	100
27	25	25	25	25	100
28	25	25	25	25	100
29	25	25	25	25	100
30	20	20	20	40	100
31	30	20	20	30	100

32	40	20	20	20	100
----	----	----	----	----	-----



33	30	20	30	20	100
34	15	15	40	30	100
35	20	20	30	30	100
36	20	10	30	40	100
37	25	25	25	25	100
38	25	20	25	30	100
39	25	25	25	25	100
40	50	10	10	30	100
41	25	25	25	25	100
42	25	25	25	25	100
43	10	20	60	10	100
44	50	20	5	25	100
45	30	40	15	15	100
46	15	15	30	40	100
47	25	15	35	25	100
48	30	20	30	20	100
49	50	20	15	15	100
50	40	20	20	20	100
51	60	10	10	20	100
52	50	10	10	30	100
53	40	20	20	20	100
54	25	25	25	25	100
55	30	25	20	25	100
56	40	20	30	10	100
57	30	30	20	20	100
58	40	10	40	10	100
59	35	10	20	35	100
60	30	25	25	20	100
61	30	30	15	25	100
62	40	10	30	20	100
63	40	10	15	35	100
64	60	20	15	5	100
65	30	30	20	20	100
66	50	15	15	20	100
67	30	10	20	40	100

68	25	10	15	50	100
69	25	10	15	50	100
70	50	20	20	10	100
71	40	15	30	15	100
72	40	15	15	30	100
73	40	20	20	20	100
74	50	20	15	15	100
75	25	20	20	35	100
76	25	25	20	30	100
77	40	10	25	25	100
78	25	25	20	30	100
79	40	20	20	20	100
80	20	20	40	20	100
81	50	25	10	15	100
82	30	30	30	10	100
83	50	20	15	15	100
84	25	25	25	25	100
85	25	15	20	40	100
86	20	10	30	40	100
87	50	10	20	20	100
88	25	25	20	30	100
89	30	30	15	25	100
90	20	10	30	40	100
91	30	50	10	10	100
92	30	15	15	40	100
93	25	25	25	25	100
94	25	5	35	35	100
95	40	10	30	20	100
96	20	20	20	40	100
97	30	30	20	20	100
98	35	45	10	10	100
99	10	15	25	50	100
100	30	20	10	40	100
Σ	3125	2035	2265	2575	10000