



**Kualitas Layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional
Berdasarkan Harapan dan Persepsi Anggota**

Skripsi

Diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar
Sarjana Humaniora



oleh

AGUNG WICAKSONO

NPM 0702130027

Program Studi Ilmu Perpustakaan

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDONESIA
2008**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diujikan pada hari Senin, 14 Juli 2008.

PANITIA UJIAN

Ketua/Panitera

Pembimbing

Ir. Anon Mirmani, MIM. Arc./Rec.

Fuad Gani, M.A.

Pembaca I

Pembaca II

Muhamad Ihsanudin, M.Hum.

Laksmi, M.A.

Disahkan pada hari, tanggal oleh:

Ketua Departemen
Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Dekan Fakultas
Ilmu Pengetahuan Budaya UI

Fuad Gani, S.S., M.A.
NIP. 132 228 240

Dr. Bambang Wibawarta, S.S., M.A.
NIP. 131 882 265

KATA PENGANTAR

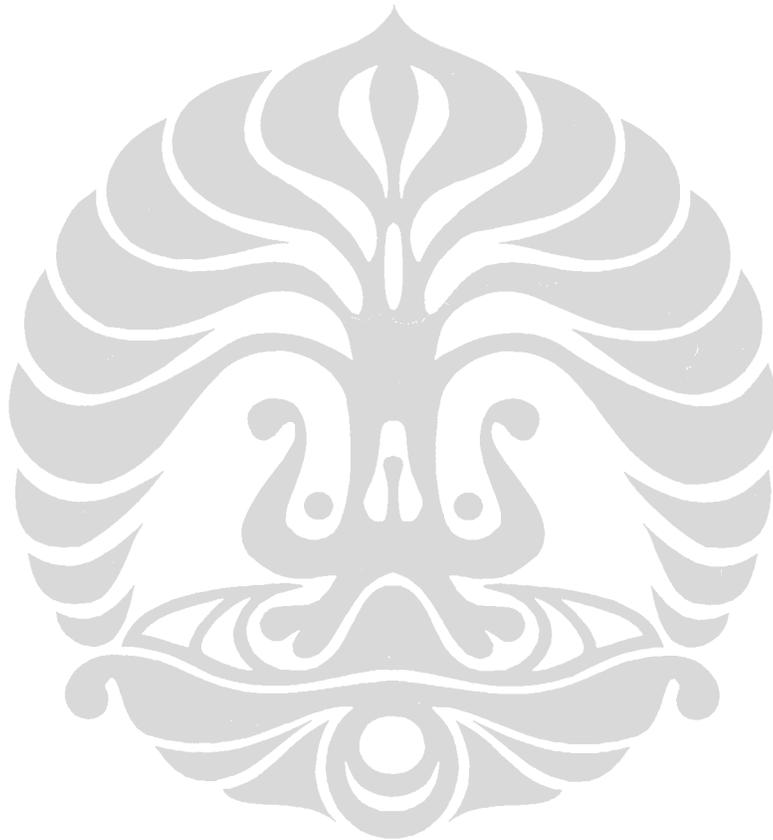
Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas seluruh hidayah dan kasih sayang-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih dan penghormatan sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada mereka yang telah membantu penulisan skripsi ini.

1. Bapak Fuad Gani, M.A. atas bimbingan dan pengarahannya selama kegiatan penelitian dan penulisan skripsi.
2. Bapak Muhamad Ihsanudin, M.Hum. sebagai pembaca I, atas saran dan masukannya yang amat berharga bagi perbaikan penelitian ini. Juga berkat penelitian tesisnya, yang menginspirasi penulis untuk mengangkat topik penelitian kualitas layanan ini.
3. Ibu Laksmi, M.A. sebagai pembaca II, atas kebaikan dan masukannya yang berharga sehingga penelitian skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Ibu Anon Mirmani, ketua sidang dan koordinator skripsi, atas kesabarannya dalam mengingatkan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
5. Pihak Perpustakaan Pendidikan Nasional, terutama Mas Chaidir Amir, atas kebaikannya membantu penulis mendapatkan data-data dan informasi yang sangat membantu seputar Perpustakaan Pendidikan Nasional.
6. Ibu, Bapak, Mas Agus, dan Tya untuk semua kesabaran, doa dan dukungan yang tidak terhitung banyaknya selama kuliah dan proses penulisan skripsi. Terima kasih banyak...
7. Teman-teman angkatan 2002: A-Tse (Agus, Anton, Adit), Diro, dan Andri untuk semua keceriaan dan bantuan yang kalian berikan di tengah kesulitan selama proses penyusunan skripsi ini. Buat teman-teman 2002 lainnya, terima kasih atas semua doa dan dukungannya.
8. Teman-teman JIP UI dan orang-orang yang telah memberikan doa dan dukungannya selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan dan berterimakasih atas kritik dan saran yang membangun. Semoga penelitian ini bermanfaat untuk bidang ilmu perpustakaan, baik secara keilmuan maupun secara praktis.

Jakarta, 25 Juli 2008

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian	7
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.7 Kerangka Penulisan	7
BAB 2. TINJAUAN LITERATUR	9
2.1 Perpustakaan Umum	9
2.2 Layanan	12
2.3 Layanan Perpustakaan	15
2.4 Kualitas Layanan	16
2.5 Pengukuran Kualitas Layanan	19
2.6 Harapan	22
2.7 Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan	23
BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Variabel Penelitian	37
3.3 Model Analisis	27
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	29

3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	31
3.8 Teknik Analisis Data	32
BAB 4. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Profil Perpustakaan Pendidikan Nasional.....	35
4.1.1 Visi dan Misi	36
4.1.2 Waktu Operasional	37
4.1.3 Keanggotaan	37
4.1.4 Layanan Peminjaman Koleksi	39
4.1.5 Koleksi Perpustakaan	39
4.1.6 Koleksi Buku	40
4.1.7 Klasifikasi Buku	41
4.1.8 SDM Bagian Sirkulasi	41
4.1.9 Sarana Temu Kembali	42
4.1.10 Fasilitas Baca di Perpustakaan	42
4.2 Karakteristik Responden	43
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
4.4 Analisis Kualitas Layanan	46
4.4.1 Analisis Secara Umum	46
4.4.2 Analisis Berdasarkan Dimensi Layanan Perpustakaan	47
4.4.3 Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan	51
4.4.4 Analisis Berdasarkan Kelompok Responden	61
4.4.4.1 Analisis Berdasarkan Pendidikan Terakhir	
Responden	61
4.4.4.1.1 Kelompok Responden dengan Pendidikan	
Terakhir SLTA	62
4.4.4.1.2 Kelompok Responden dengan Pendidikan	
Terakhir Diploma	65
4.4.4.1.3 Kelompok Responden dengan Pendidikan	
Terakhir S1	67
4.4.4.1.4 Kelompok Responden dengan Pendidikan	
Terakhir S2	69

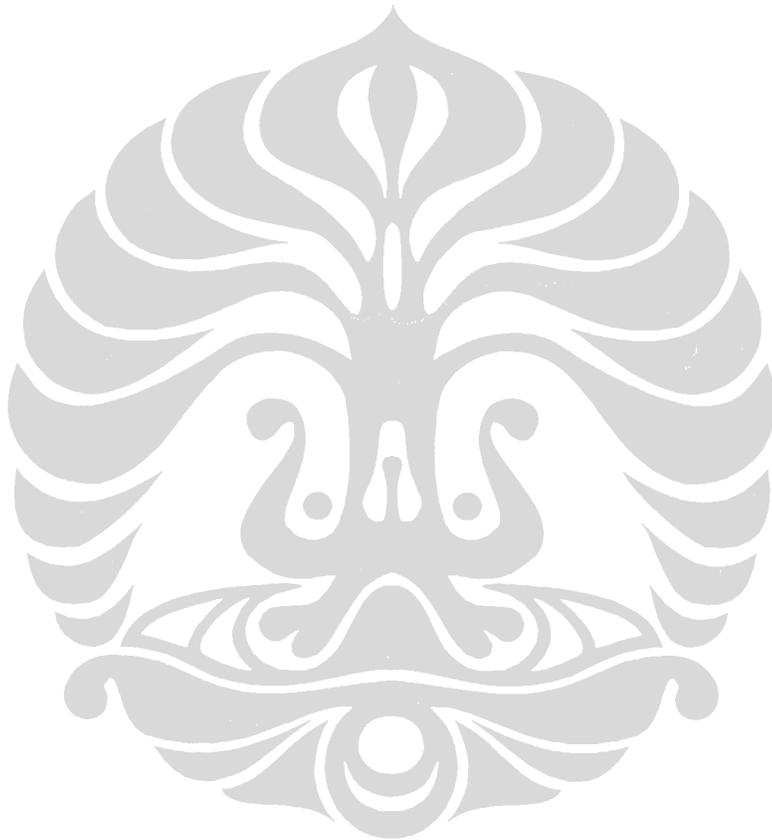
4.4.4.2 Analisis Berdasarkan Lama Keanggotaan	
Responden	71
4.4.4.2.1 Kelompok Responden dengan	
Keanggotaan Kurang dari 6 Bulan	72
4.4.4.2.2 Kelompok Responden dengan	
Keanggotaan 6 Bulan - 1 Tahun	74
4.4.4.2.3 Kelompok Responden dengan	
Keanggotaan Lebih dari 1 Tahun	76
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	85



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Jenis Keanggotaan Perpustakaan Diknas	38
Tabel 2.	Jumlah Responden Dilihat dari Pendidikan Terakhir dan Lama Keanggotaan	44
Tabel 3.	Nilai Rata-rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG secara Umum	46
Tabel 4.	Nilai Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan	49
Tabel 5.	Frekuensi Butir Pernyataan dengan Nilai AG Positif Berdasarkan Lama Keanggotaan Responden	57
Tabel 6.	Frekuensi Butir Pernyataan dengan Nilai AG Positif Berdasarkan Lama Keanggotaan Responden	60
Tabel 7.	Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden	64
Tabel 8.	Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir SLTA	66
Tabel 9.	Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir Diploma	69
Tabel 10.	Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S1	72
Tabel 11.	Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S2	75
Tabel 12.	Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Berdasarkan Lama Keanggotaan	77
Tabel 13.	Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Kurang dari 6 Bulan	79

Tabel 14. Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan 6 Bulan Hingga 1 Tahun	82
Tabel 15.. Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Lebih dari 1 Tahun	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>Gap Analysis Model</i>	19
Gambar 2. MSS dan MSA	21
Gambar 3. Model analisis kualitas layanan perpustakaan	28
Gambar 4. Diagram Pendidikan Terakhir Responden	43
Gambar 5. Diagram Lama Keanggotaan Responden	44
Gambar 6. <i>Zone of Tolerance</i>	49
Gambar 7. Persentase AG Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan	50
Gambar 8. <i>Radarchart</i> Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi	53
Gambar 9. Frekuensi AG Positif Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna	57
Gambar 10. Frekuensi AG Positif Berdasarkan Lama Keanggotaan	61
Gambar 11. <i>Zone of Tolerance</i> Responden Lulusan SLTA	66
Gambar 12. <i>Zone of Tolerance</i> Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir Diploma	69
Gambar 13. <i>Zone of Tolerance</i> Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S1	72
Gambar 14. <i>Zone of Tolerance</i> Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S2	75
Gambar 15. <i>Zone of Tolerance</i> Kelompok Responden dengan Keanggotaan Kurang dari 6 Bulan.....	79
Gambar 16. <i>Zone of Tolerance</i> Kelompok Responden dengan Keanggotaan 6 Bulan Hingga 1 Tahun	82
Gambar 17. <i>Zone of Tolerance</i> Kelompok Responden dengan keanggotaan Lebih dari 1 Tahun	85

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Struktur Organisasi dan Data Statistik Perpustakaan Diknas
- Lampiran 2. Tampilan ALICE 5.5
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kursioner
- Lampiran 4. Tabulasi data harapan minimum
- Lampiran 5. Tabulasi data harapan sesungguhnya
- Lampiran 6. Tabulasi data persepsi
- Lampiran 7. Tabulasi data *Access to Information*
- Lampiran 8. Tabulasi data *Affect of Service*
- Lampiran 9. Tabulasi data *Personal Control*
- Lampiran 10. Tabulasi data *Library as Place*
- Lampiran 11. Data harapan responden pendidikan terakhir SLTA
- Lampiran 12. Data harapan responden pendidikan terakhir Diploma
- Lampiran 13. Data harapan responden pendidikan terakhir S1
- Lampiran 14. Data harapan responden pendidikan terakhir S2
- Lampiran 15. Data harapan responden dengan keanggotaan kurang dari 6 bulan
- Lampiran 16. Data harapan responden dengan keanggotaan 6 bulan – 1 tahun
- Lampiran 17. Data harapan responden dengan keanggotaan lebih dari 1 tahun
- Lampiran 18. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 19. Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan

- Lampiran 20. Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden Lulusan SLTA
- Lampiran 21. Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir Diploma
- Lampiran 22. Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S1
- Lampiran 23. Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S2
- Lampiran 24. Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Kurang dari 6 Bulan
- Lampiran 25. Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan 6 Bulan Hingga 1 Tahun
- Lampiran 26. Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Lebih dari 1 Tahun

ABSTRAK

AGUNG WICAKSONO. Kualitas Layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional Berdasarkan Harapan dan Persepsi Anggota. Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, 2008.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional berdasarkan harapan dan persepsi anggotanya. Penganalisisan kualitas layanan ini dikaitkan dengan pendidikan terakhir anggota dan lama keanggotaannya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung (*accidental*) kepada 95 responden yang merupakan anggota Perpustakaan Pendidikan Nasional. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2008.

Identifikasi kualitas layanan didasarkan pada empat dimensi kualitas layanan perpustakaan yang terdapat dalam LibQUAL+TM, yaitu dimensi mengenai kecukupan dan akses terhadap koleksi perpustakaan (*Access to Information*), dimensi sikap dan kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pengguna (*Affect of Service*), dimensi mengenai kemandirian pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan (*Personal Control*), dan dimensi perpustakaan dalam pengertian fisik (*Library as Place*). Terdapat dua jenis harapan pengguna yang diukur dalam penelitian kualitas layanan ini: harapan minimum (*minimum expectation*) dan harapan sesungguhnya (*desired expectation*) responden. Nilai kualitas layanan diperoleh dengan cara mengurangi skor harapan dengan persepsi responden.

Penelitian ini menghasilkan suatu kesimpulan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional dinilai cukup baik oleh pengguna. Hal ini dapat diketahui dari kepuasan pengguna perpustakaan terhadap sebagian besar layanan yang diberikan perpustakaan. Dimensi AI adalah dimensi yang memiliki nilai kepuasan terendah dibanding tiga dimensi lainnya. Padahal, jika dilihat dari harapan responden, harapan mereka terhadap dimensi ini adalah yang tertinggi. Dimensi AS dinilai paling memuaskan dalam memenuhi harapan minimum pengguna. Terdapat dua layanan yang dinilai belum memuaskan pengguna, yaitu: 1) Pencahayaan ruangan belajar/membaca. 2) Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam upaya memberikan pengetahuan kepada masyarakat/penggunanya, perpustakaan memberikan beraneka ragam layanan untuk dapat dimanfaatkan oleh pengguna. Layanan perpustakaan tersebut dapat berupa layanan peminjaman buku, penyediaan koleksi audio visual, jasa kesiagaan informasi, dan lain lain.

Terkait dengan layanan, Sutarno NS (2003) menjelaskan bahwa terdapat sejumlah faktor yang harus diperhatikan agar kegiatan perpustakaan dapat berjalan baik. Faktor tersebut antara lain:

- a. Layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
- b. Diusahakan agar pelanggan merasa senang dan puas.
- c. Prosesnya mudah, sederhana, dan efisien.
- d. Caranya cepat, tepat waktu, dan tepat sasaran.
- e. Diciptakan suasana ramah, supel, dan menarik.
- f. Bersifat membimbing, namun tidak terkesan menggurui.
- g. Dapat menimbulkan perasaan ingin tahu lebih jauh buat pelanggan.
- h. Menimbulkan kesan baik, sehingga terdorong ingin sering ke perpustakaan.

Dari faktor-faktor yang disebutkan tersebut, terlihat bahwa segala kegiatan perpustakaan berorientasi kepada pengguna, yaitu bagaimana layanan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pengguna, membuat pelanggan senang dan puas, suasana yang nyaman dan ramah, serta layanan yang efektif dan efisien.

Memberikan kesan yang baik kepada pengguna adalah hal yang harus dilakukan perpustakaan agar pengguna terdorong untuk sering berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan dapat berjalan baik apabila faktor-faktor yang berorientasi kepada pengguna tersebut dijalankan. Pengguna adalah konsumen dari jasa yang disediakan perpustakaan. Oleh karena itu, seluruh orientasi kegiatan layanan perpustakaan ditujukan bagi kepentingan/kebutuhan pengguna.

Perpustakaan merupakan lembaga yang inti kegiatannya adalah layanan dengan berorientasi kepada kepentingan/kebutuhan masyarakat penggunanya, sehingga arti pengguna bagi perpustakaan sangatlah penting bagi eksistensi organisasi/lembaga tersebut. Murison (1988) menjelaskan bahwa perpustakaan sebagai institusi sosial berhubungan dengan masyarakat. Bagi mereka lah kegiatan-kegiatannya dimaksudkan dan untuk hal ini perpustakaan ada. Penjelasan yang serupa juga diungkapkan oleh Laksmi (dalam Sulistyono-Basuki, dkk., 2006), yaitu mengenai pentingnya kehadiran pengguna bagi perpustakaan sebagai organisasi layanan sosial yang memberikan jasa layanan kepada masyarakat pengguna. Sehingga, apabila mereka memutuskan untuk tidak memanfaatkan perpustakaan karena berkeyakinan bahwa mereka tidak membutuhkannya, maka organisasi perpustakaan akan terancam eksistensinya.

Dalam prinsip kepustakawanan dinyatakan bahwa perpustakaan diciptakan oleh masyarakat dengan tujuan untuk melayani kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan harus memanfaatkan sumber daya yang dimilikinya semaksimal mungkin untuk kepentingan masyarakat. Terdapat dua kubu dalam hal layanan untuk pengguna, di satu pihak kubu pustakawan dengan koleksinya,

dan di lain pihak ialah pengguna dengan segala harapannya (Sulistyo-Basuki, 1991).

Sebagai konsumen, tentunya pengguna merupakan orang yang merasakan langsung layanan yang diberikan perpustakaan tersebut. Oleh karena itu, kualitas layanan tentunya harus dilihat dari sudut pandang pengguna karena hanya mereka yang berhak untuk menilai keberhasilan layanan yang diberikan perpustakaan. Seperti yang diungkapkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), *“The only criteria that count in evaluating service quality are defined by customers. Only customers judge quality; all other judgements are essentially irrelevant”*

Penelitian kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna sangat penting untuk dilakukan untuk mengetahui apakah layanan yang diberikan telah sesuai dengan persepsi dan harapan yang mereka inginkan. Selain itu, penelitian pengguna berguna untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan layanan itu sendiri. Seperti apa yang dinyatakan oleh Berry, dkk. (1994), *“customer research reveals the strengths and weaknesses of a company’s service from the perspective of those who have experienced it”*.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa penelitian evaluasi kualitas layanan perpustakaan dari sudut pandang pengguna adalah hal yang perlu dilakukan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan. Salah satunya adalah penelitian evaluasi kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna.

Dalam dunia perpustakaan, telah ada suatu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi penggunanya, yaitu LibQUAL+TM. LibQUAL+TM adalah alat ukur yang dikembangkan oleh Association of Research Libraries (ARL) berdasarkan

SERVQUAL —alat yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan konsumen pada sektor privat/swasta.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 disebutkan bahwa salah satu tujuan nasional bangsa Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Pemerintah adalah lembaga yang memiliki otoritas dalam mengelola negara, dan memiliki peran penting dalam rangka mewujudkan tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa tersebut. Pemerintah mengemban tanggung jawab untuk mampu mencerdaskan masyarakat, yaitu dengan cara —salah satunya— menyediakan akses terhadap informasi. Bentuk nyata tersebut terwujud dengan didirikannya perpustakaan, termasuk di dalamnya perpustakaan umum.

Perpustakaan umum merupakan lembaga non-komersil yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang berada di dalam area layanannya tanpa diskriminasi. Sutarno (2003) menjelaskan bahwa posisi perpustakaan umum dalam mencerdaskan kehidupan bangsa sangat strategis, sebab fungsinya melayani semua lapisan masyarakat untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan.

Perpustakaan umum memiliki peran sebagai agen perubahan (*agent of change*) bagi masyarakat. Fungsi perpustakaan umum tidak hanya sebatas sebagai sarana tempat mengumpulkan, mengolah, dan menyebarluaskan serta melestarikan bahan pustaka saja, tetapi juga merupakan penyedia informasi, bahkan dalam era terakhir, berkaitan dengan kemajuan teknologi memasuki abad ke 21 ini, fungsi perpustakaan menjurus ke arah pengembangan sumber daya manusia (Rimbarawa (ed.), 2006).

Perpustakaan Pendidikan Nasional merupakan perpustakaan umum yang terdapat di Jakarta, yang posisinya berada dibawah naungan Departemen Pendidikan Nasional. Perpustakaan yang populer dengan nama *library@senayan* ini memiliki visi menjadi perpustakaan yang modern dan terdepan di Indonesia. Tentunya untuk dapat mencapai visi tersebut diperlukan suatu strategi yang tepat, terutama dalam hal layanannya.

Seperti uraian yang telah disampaikan sebelumnya, penelitian kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna merupakan hal yang penting dan harus dilakukan apabila suatu perpustakaan ingin berkembang dan maju dalam rangka pemberian layanan yang berkualitas kepada penggunannya.

Penelitian kualitas layanan yang akan dilakukan adalah penelitian kualitas layanan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Penelitian kualitas layanan perpustakaan dilakukan dengan mengacu pada dimensi kualitas layanan perpustakaan yang terdapat dalam LibQUAL+™.

1.2. Permasalahan

Bagaimana kualitas layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional berdasarkan harapan dan persepsi anggotanya?

1.3. Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional berdasarkan harapan dan persepsi anggotanya. Penganalisisan kualitas layanan ini dikaitkan dengan pendidikan terakhir anggota dan lama keanggotaannya. Hal ini dilakukan guna mendapatkan gambaran secara lebih mendalam kualitas layanan berdasarkan dua karakteristik anggota tersebut.

1.4. Manfaat penelitian

- a. Bagi dunia ilmu perpustakaan, penelitian ini dapat menambah wacana tentang penelitian kualitas layanan dari sudut pandang pengguna, khususnya pada perpustakaan umum.
- b. Melalui penelitian ini, Perpustakaan Pendidikan Nasional dapat mengetahui bagaimana gambaran kualitas layanan buku yang telah diberikan selama ini berdasarkan harapan dan persepsi anggotanya. Apakah layanan yang diberikan sudah baik, cukup, atau kurang. Dengan mengetahui harapan dan persepsi pengguna, tentunya Perpustakaan Pendidikan Nasional dapat mengambil langkah (respon) sebagai tindak lanjut untuk menyikapi fenomena tersebut sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan umum di masa yang akan datang.

1.5. Metode penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara langsung (*accidental*) kepada anggota Perpustakaan Pendidikan Nasional. Kuesioner yang digunakan memuat empat dimensi kualitas layanan berdasarkan LibQUAL+™.

1.6. Ruang lingkup penelitian

Penelitian kualitas layanan yang diteliti sebatas empat aspek penelitian kualitas layanan yang terdapat dalam LibQUAL+™, yaitu (1) *Access to information* (kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses koleksi), (2) *Affect of service* (Kemampuan dan sikap dalam melayani pengguna), (3) *Personal control* (Kondisi dimana pengguna dapat menggunakan perpustakaan sendiri, tanpa bantuan pustakawan/petugas perpustakaan), (4) *Library as place* (perpustakaan sebagai tempat/fisik). Perpustakaan Pendidikan Nasional adalah lokasi di mana penelitian ini dilakukan.

1.7. Kerangka Penulisan

Bab I Bab ini merupakan bab pendahuluan. Dalam bab ini dijelaskan mengenai Latar belakang pentingnya penelitian kualitas layanan bersarkan persepsi dan harapan pengguna, permasalahan, tujuan penelitian, metode penelitian, serta ruang lingkup dari penelitian ini.

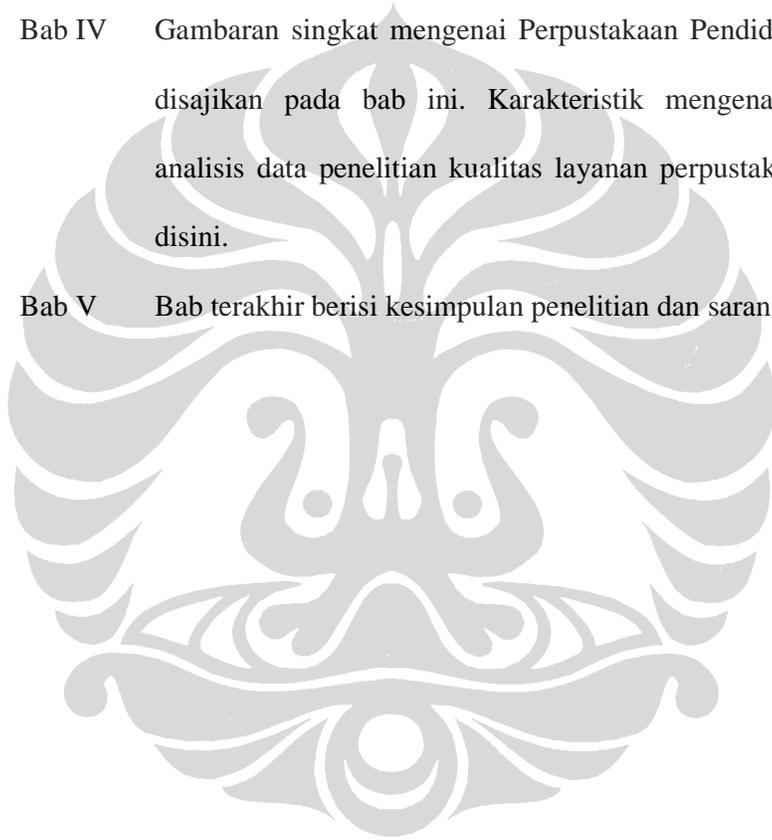
Bab II Bab ini berisi tinjauan literatur. Literatur-literatur terkait dengan perpustakaan umum akan diuraikan disini. Selain literatur mengenai

perpustakaan umum, literatur yang terkait dengan konsep kualitas layanan, dan empat dimensi kualitas layanan berdasarkan LibQUAL+™ juga akan dijabarkan disini.

Bab III Pada bab ini, metodologi penelitian akan diuraikan. Populasi dan sampel, serta teknik pengumpulan data yang digunakan juga dijelaskan di dalamnya.

Bab IV Gambaran singkat mengenai Perpustakaan Pendidikan Nasional akan disajikan pada bab ini. Karakteristik mengenai responden, serta analisis data penelitian kualitas layanan perpustakaan akan diuraikan disini.

Bab V Bab terakhir berisi kesimpulan penelitian dan saran peneliti.



BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1. Perpustakaan Umum

Ada berbagai definisi yang digunakan untuk menjelaskan konsep perpustakaan umum. *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) dalam *The public library service: IFLA/UNESCO guidelines for development* (2001) mendefinisikan perpustakaan umum sebagai berikut:

“A public library is an organization established, supported and funded by the community, either through local, regional, or national government or through some other form of community organization. It provides access to knowledge, information and works of the imagination through a range of resources and services and is equally available to all members of community regardless of race, age, gender, religion, language, disability, economic and employment status and educational attainment (IFLA, 2001)”.

Berdasarkan definisi yang diungkapkan IFLA tersebut, dapat dikatakan bahwa perpustakaan umum merupakan organisasi yang didirikan, didukung, dan didanai oleh komunitas. Pendanaan tersebut dapat berasal dari pemerintah lokal, regional, atau nasional, atau beberapa bentuk organisasi komunitas lainnya.

Perpustakaan umum menyediakan akses terhadap pengetahuan, informasi dan karya-karya imajinasi melalui sumber-sumber dan layanan-layanan. Akses yang disediakan perpustakaan tersedia bagi semua anggota masyarakat tanpa ada diskriminasi, baik dalam bentuk diskriminasi ras, kebangsaan, umur, jenis kelamin, agama, bahasa, ketidakmampuan, ekonomi, dan status pekerjaan, ataupun tingkat pendidikan.

Viswanathan (1985) mendefinisikan perpustakaan umum sebagai suatu perpustakaan yang memberikan layanan secara gratis kepada seluruh penduduk masyarakat, distrik atau wilayah, dan menerima dukungan dana, baik sebagian atau seluruhnya, dari dana publik.

Sulityo-Basuki (1991) menjelaskan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum. Lebih lanjut, beliau menguraikan ciri dari perpustakaan umum sebagai berikut:

- a. Terbuka untuk umum: Artinya perpustakaan umum terbuka bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama, kepercayaan ras, usia, pandangan politik, dan pekerjaan.
- b. Dibiayai oleh dana umum. Dana umum ialah dana yang berasal dari masyarakat yang dikumpulkan melalui pajak dan dikelola oleh pemerintah. Karena dana berasal dari umum, maka perpustakaan umum harus terbuka untuk umum.
- c. Jasa yang diberikan pada hakikatnya bersifat cuma-cuma. Pada beberapa perpustakaan umum di Indonesia masih ada yang memungut biaya untuk menjadi anggota, namun hal ini semata-mata karena alasan administratif belaka, bukanlah prinsip utama.

Berdasarkan hal yang telah disebutkan diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang sumber pendanaannya, baik sebagian atau seluruhnya, berasal dari masyarakat. Kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan umum bersifat cuma-cuma dan dapat dimanfaatkan oleh setiap orang tanpa ada diskriminasi di dalamnya.

Perpustakaan umum merupakan gerbang lokal kepada pengetahuan. Perpustakaan umum bertugas memberikan kondisi dasar pembelajaran jangka panjang, pembuatan keputusan independen, dan pengembangan kebudayaan individu dan kelompok sosial (Manifesto Perpustakaan Umum IFLA/UNESCO, 1994).

Tujuan utama perpustakaan umum adalah untuk menyediakan sumber-sumber dan layanan-layanan dalam berbagai media untuk memenuhi kebutuhan individu dan kelompok untuk pendidikan, informasi, pengembangan personal, termasuk rekreasi dan kesenangan. Perpustakaan umum memiliki peran penting dalam pengembangan dan menjaga (*maintainance*) masyarakat demokratik dengan memberikan akses individual terhadap jangkauan pengetahuan, ide-ide, dan pendapat-pendapat yang luas dan beraneka ragam (IFLA, 2001).

Dalam Manifesto Perpustakaan Umum IFLA/UNESCO dijabarkan mengenai misi perpustakaan umum. Terdapat 12 misi yang diemban oleh perpustakaan umum. Misi tersebut adalah:

1. Menciptakan dan menguatkan kebiasaan baca anak mulai dari usia dini.
2. Mendukung pendidikan individual dan mandiri (self-conducted) sebaik mendukung pendidikan formal pada tingkatan segala tingkatan.
3. Memberikan kesempatan bagi pengembangan kreatif setiap orang.
4. Merangsang imajinasi dan kreativitas anak dan anak muda.
5. Mempromosikan kesadaran akan warisan budaya, apresiasi seni, pencapaian dan inovasi sains.
6. Memberikan akses untuk ekspresi budaya dalam berbagai bentuk penampilan seni.

7. Mendampingi dialog antar budaya serta memberikan pemahaman terhadap perbedaan budaya.
8. Mendukung tradisi oral.
9. Memastikan akses bagi masyarakat terhadap segala bentuk informasi yang terkait dengan masyarakat.
10. Menyajikan layanan informasi yang sesuai bagi perusahaan lokal, asosiasi dan kelompok minat tertentu.
11. Memfasilitasi pengembangan kemampuan literasi informasi dan komputer.
12. Mendukung dan berpartisipasi dalam kegiatan dan program yang terkait dengan minat baca bagi semua kelompok usia, dan mengadakan acara tersebut bila diperlukan.

2.2. Layanan

Ada berbagai definisi mengenai layanan/jasa (*service*), salah satunya yaitu definisi yang dinyatakan oleh Kotler (1995). Kotler mendefinisikan layanan/jasa sebagai setiap aktivitas atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak tampak dan tidak nyata dalam kepemilikannya. Produksinya mungkin berkaitan atau tidak dengan suatu produk fisik.

Layanan/jasa adalah suatu proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya, namun tidak harus selalu, terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan (Gronroos, 2000, dalam Tjiptono dan Chandra, 2005).

Lovelock dan Wirtz (2004) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya bersifat tidak kekal, terkadang sifatnya *intangible*, dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan terhadap berbagai faktor produksi.

Terdapat beberapa karakteristik layanan. Karakteristik tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Intangibility*: Layanan tidak dapat disentuh atau diraba, tidak seperti produk, layanan tidak solid ataupun konket.
2. *Inseparability*: Sulit untuk melihat pendekatan dalam penciptaan layanan dan konsumsinya sebagai komponen yang nyata dari proses. Layanan tidak dapat dipisahkan dan terbagi ke dalam fase penciptaan dan fase konsumsi.
3. *Heterogenity*: Perbedaan-perbedaan dalam level kinerja layanan. Oleh karena itu, kinerja layanan dapat dilihat rentangnya mulai dari layanan yang menyedihkan (*poor sevice*) dan layanan yang sempurna (*excellent service*).
4. *Perishability*: Layanan tidak dapat disimpan dan digunakan diwaktu kemudian. Layanan akan habis/lenyap jika tidak digunakan (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1985 dalam Han, Leong, 1996).

Karakteristik layanan yang dibuat oleh Zethaml, Parasuraman, dan Berry tersebut tidak jauh berbeda dengan karakteristik jasa yang dikemukakan oleh Kotler. Menurut Kotler (1993), jasa memiliki lima karakteristik, yaitu:

1. Tidak tampak: Jasa tidak tampak sehingga tidak dapat dilihat, dicicipi, dirasakan, didengar, atau dicium baunya sebelum dibeli.
2. Tidak terpisahkan: Jasa tidak dapat dipisahkan dari sumber pemberinya. Pemberian jasa membutuhkan kehadiran pemberi jasa, baik berupa sebuah mesin atau seorang manusia. Jadi, produksi dan konsumsi terjadi secara bersama-sama dengan pemberian jasa.
3. Bervariasi: Karena jasa berhubungan erat dengan sumbernya, maka variasinya tinggi, tergantung pada pemberi jasa, dan saat jasa tersebut diberikan.
4. Tidak tahan lama: Jasa tidak dapat disimpan.
5. Keterlibatan konsumen: Beberapa pertukaran jasa melibatkan konsumen sebagai suatu bagian integral dalam produksi jasa itu sendiri.

Jika dilihat dari tujuan organisasi, layanan perpustakaan dapat diklasifikasikan ke dalam layanan nirlaba (*non-profit service*). Karakteristik layanan nirlaba (*non-profit*) yaitu masalah yang ditangani lebih luas, memiliki dua publik utama (kelompok donatur dan kelompok klien), pencapaian tujuan tidak hanya ditentukan berdasarkan ukuran finansial (seperti marjin laba dan volume penjualan), laba perusahaan nirlaba seringkali tidak berkaitan dengan pembayaran dari pelanggan, dan biasanya perusahaan layanan nirlaba dibutuhkan untuk melayani segmen pasar yang secara ekonomis bisa dikatakan tidak layak (*feasible*) (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Pelayanan perpustakaan sebagai sistem menekankan pada peran perpustakaan untuk selalu mengintegrasikan seluruh upaya pelayanan yang ditujukan hanya untuk kepentingan pemakai perpustakaan. Penyediaan jasa dan

produk perpustakaan juga harus berangkat dengan anggapan bahwa pemakai perpustakaan adalah konsumen dari segala produk yang dihasilkan (Septiantono dan Sidik (ed.), 2003)

2.3. Layanan Perpustakaan

Sebagai salah satu pusat jasa informasi, maka yang dilaksanakan di perpustakaan adalah melayani kebutuhan pemakai. Kebutuhan tersebut adalah kebutuhan informasi, yang dilengkapi dengan fasilitas membaca, belajar, meneliti, berekreasi, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Informasi tersebut dikemas dalam berbagai jenis dan bentuk bahan pustaka (Sutarno NS, 2006).

Salah satu kegiatan perpustakaan yang terkait dengan layanan perpustakaan adalah sirkulasi. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, sering dianggap sebagai ujung tombak layanan perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai. Karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 1991).

Sirkulasi merupakan kegiatan, pekerjaan perpustakaan yang berkaitan dengan peminjaman maupun pengembalian. Namun demikian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu dengan kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs, 1995).

Lebih lanjut Lasa Hs (1995) menjelaskan, bahwa ada dua sistem sirkulasi yang dikenal, yaitu sistem pinjam tertutup (*closed access*) dan sistem pinjam terbuka (*open access*). Ada pula yang menyebut dengan istilah sistem tertutup dan sistem terbuka (istilah yang digunakan Sulistyo-Basuki).

A. Sistem pinjam tertutup (*closed access*)

Suatu cara peminjaman yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri akan koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia. Koleksinya akan diambilkan oleh petugas. Dalam sistem ini, peran katalog sangat penting. Disamping itu petugas harus tanggap atas koleksi yang diinginkan pengguna.

B. Sistem pinjam terbuka (*open access*)

Suatu cara pinjam yang memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai. Untuk itu mereka harus mengenal sistem pengelompokan buku yang dianut oleh perpustakaan itu. Tanpa mengerti sistem ini, mereka akan berputar-putar mengelilingi rak-rak buku hanya untuk menemukan satu judul misalnya.

2.4. Kualitas Layanan

Selama bertahun-tahun, konsep kualitas didefinisikan secara berbeda-beda dalam dunia perpustakaan. Ada yang menekankan pada pentingnya pengembangan dan pengelolaan koleksi dan ada yang melihat kualitas dari sudut pandang organisasional.

Semenjak perpustakaan menerapkan *total quality management* (TQM), fokus perhatian menjadi beralih kepada konsumen. Pada dasarnya kualitas layanan adalah keyakinan bahwa organisasi ada (*exists*) untuk melayani konsumen, ini bertujuan agar organisasi tersebut mampu bertahan dan berjalan

baik di dalam pasar yang sangat berkompetitif dan terus berubah. Kualitas layanan menekankan bahwa pelanggan harus didengarkan dan mereka, yang merasakan langsung layanan, adalah penilai yang baik terhadap kualitas layanan (Hernon dan Nitecki, 2001).

Kualitas layanan adalah ketidaksesuaian antara harapan yang ingin dirasakan oleh konsumen dengan dengan persepsi mereka. *“as perceived by customers, as the extent of discrepancy between customer’s expectations of desires and their perceptions”* (Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990).

Levis dan Booms pada tahun 1983 (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005) mendefinisikan kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hill, 1992) mendefinisikan kualitas layanan dari sudut pandang pelanggan daripada berdasarkan pengukuran kinerja internal. Dari perspektif ini, kualitas layanan adalah persepsi pelanggan terhadap keunggulan (*superiority*) layanan. Kepuasan didefinisikan sebagai persepsi setiap pengalaman terhadap layanan. Kualitas adalah akumulasi kepuasan dari banyak pelanggan terhadap berbagai pengalaman layanan. Penyedia layanan yang berkualitas adalah perusahaan yang mampu secara konsisten memberikan pengalaman layanan yang memuaskan dalam jangka waktu yang lama.

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menjelaskan bahwa terdapat lima dimensi kualitas layanan. Kelima dimensi tersebut adalah dimensi reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*). Penjelasan mengenai lima dimensi kualitas layanan tersebut adalah sebagai berikut:

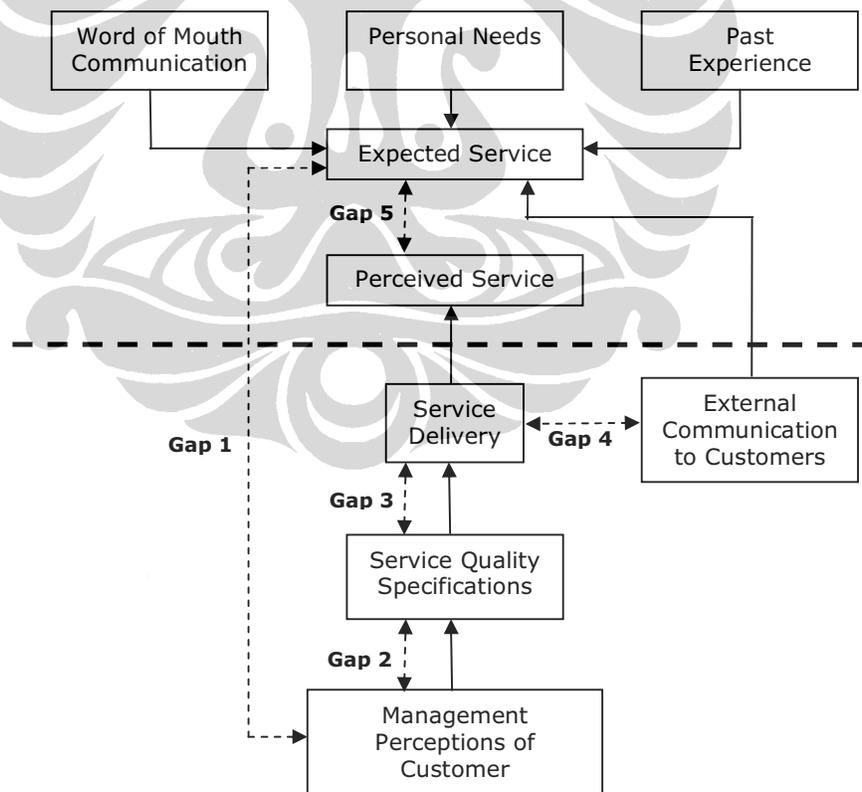
1. *Tangibles* (bukti fisik): Terkait dengan fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan staf, dan materi komunikasi (seperti papan petunjuk).
2. *Reliability* (reliabilitas): Kemampuan untuk melakukan kinerja seperti apa yang dijanjikan kepada pelanggan secara terpercaya dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap): Dimensi ini terkait dengan keinginan staf untuk membantu/menolong pelanggan serta memberikan saran dengan jelas.
4. *Assurance* (jaminan): Pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai penyedia layanan mampu untuk memberikan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan.
5. *Emphaty* (empati): Sikap peduli dan perhatian terhadap pelanggan.

Dalam kualitas layanan, dikenal dua istilah terkait, yaitu keunggulan layanan (*service superiority*) dan kecukupan layanan (*service adequacy*) (Zeithaml dan Bitner, 1996). Keunggulan layanan adalah merupakan kualitas layanan yang berhasil memenuhi/melebihi dari keinginan sesungguhnya (*perceived*) dari pelanggan. Keunggulan layanan terkait dengan pemberian layanan yang diinginkan (*desired service*) pelanggan. *Desired service* adalah tingkatan layanan yang diharapkan diterima oleh pelanggan. Sedangkan kecukupan layanan merupakan level kualitas layanan yang hanya sekadar berhasil memenuhi suatu layanan yang dianggap layak/memadai (*adequate service*). *Adequate service* mencerminkan harapan minimum yang dapat ditolerir (*tolerable*).

2.5. Pengukuran Kualitas Layanan

Kualitas layanan terkait dengan interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan. Salah satu instrumen pengukuran kualitas layanan adalah SERVQUAL. SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa: reparasi peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon interlokal, perbankan ritel, dan pialang sekuritas.

Dalam SERVQUAL, terdapat lima dimensi (seperti yang telah disebutkan diatas) yang dapat diukur untuk mengetahui kualitas layanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), dan daya tanggap (*responsiveness*). (Parasuraman, Zithaml, dan Berry, 1988).



Gambar 1: Gap Analysis Model (sumber Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, 1990)

Terdapat 5 kesenjangan (*gap*) dalam model kualitas layanan ini yang dianggap dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan:

Gap 1 : merupakan kesenjangan yang terjadi antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen.

Gap 2 : merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi kualitas layanan

Gap 3 : merupakan kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dengan penyampaian layanan

Gap 4 : merupakan kesenjangan antara penyampaian layanan dengan komunikasi eksternal terhadap pelanggan.

Gap 5: merupakan kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima.

Pengukuran kualitas layanan dalam SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan antara keduanya pada lima dimensi kualitas layanan. Kelima dimensi dijabarkan ke dalam 22 butir pertanyaan untuk variabel harapan dan persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan dalam skala Likert, dari 1 (sangat tidak setuju) sampai 7 (sangat setuju) (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Evaluasi kualitas layanan menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan diantara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pernyataan terkait dengan harapan dan persepsi. Kualitas layanan adalah hasil perbandingan antara harapan pelanggan sebelum menerimanya terhadap persepsi ketika layanan dirasakan (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1990 dalam Hill, 1992).

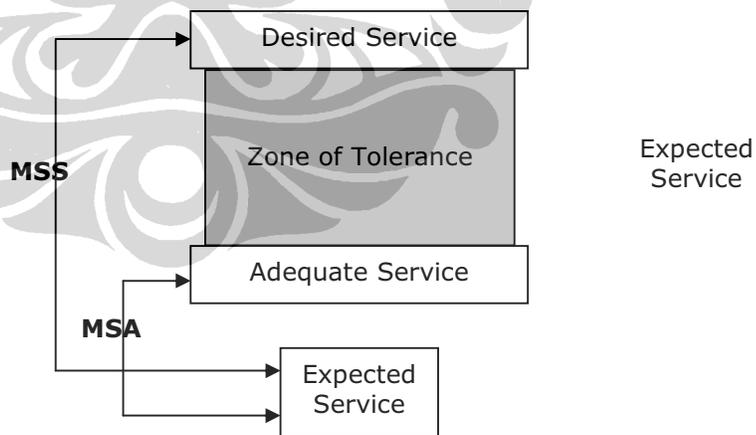
$$\text{Service Quality} = \text{Perceived Service Delivery (P)} - \text{Expected Service Delivery (E)}$$

Perceived service delivery (P) adalah persepsi terhadap layanan yang diterima. Sedangkan *expected service delivery (E)* adalah apa yang dirasakan pelanggan dan layanan yang mereka pikir seharusnya diberikan penyedia layanan.

Ada dua tingkatan harapan terhadap layanan, yaitu *desired service* dan *adequate service*. Untuk pengukuran kualitas layanannya, juga terdapat dua cara untuk mengetahui ukuran layanan yang unggul (*measure of service superiority/MSS*) dan ukuran layanan yang cukup (*measure of service adequacy/MSA*) (Zeithaml dan Bitner, 1996).

Dibawah ini adalah rumus untuk mengukur MSS dan MSA tersebut.

$$\begin{aligned} \text{MSS} &= \text{Perceived Service} - \text{Desired Service} \\ \text{MSA} &= \text{Perceived Service} - \text{Adequate Service} \end{aligned}$$



Gambar 2: MSS dan MSA (sumber Zeithaml, Berry dan Parasuraman, 1993 dikutip dari Valarie dan Bitner, 1996).

Pada gambar, terdapat *zone of tolerance*. Cook (2003) mendefinisikan *zone of tolerance* sebagai jarak antara tingkatan layanan yang dapat diterima secara minimal (*minimally-acceptable*) dengan layanan yang sesuai dengan yang diinginkan (*desired*).

2.6. Harapan

Dalam kualitas layanan, harapan pelanggan memiliki peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas layanan. Menurut Olson dan Dover (dalam Tjiptono dan Chandra, 2005), harapan (*expectation*) pelanggan adalah keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan. Dalam konteks perpustakaan, dapat dinyatakan bahwa harapan di sini adalah keyakinan pengguna sebelum mencoba atau merasakan layanan (koleksi, fasilitas, maupun layanan petugas) yang diberikan pihak perpustakaan.

Setidaknya ada 56 definisi mengenai harapan pelanggan, yang dapat diklasifikasikan ke dalam sembilan kelompok yang disusun berdasarkan hirarki tingkat harapannya dari yang tertinggi hingga terendah (Santos dan Boote (2003) dalam Tjiptono dan Chandra, 2005). Kesembilan kelompok tersebut adalah: *Ideal expectation*, *normative (should) expectation (persuasion-based standard)*, *desired expectation*, *predicted (will) expectation (experience-based norms)*, *deserved (want) expectation (equitable expectation)*, *adequate expectation*, *minimum tolerable expectation*, *intolerable expectation*, dan *worst imaginable expectation*.

Dalam konteks penelitian ini, harapan yang terkait adalah *desired expectation* dan *adequate expectation (minimum expectation)* yang merupakan konsep harapan dalam teori kesenjangan yang diajukan oleh Zeithaml, Berry dan

Parasuraman. *Adequate expectation (minimum expectation)* merupakan tingkat harapan batas bawah (*lower level*) dalam ambang batas kinerja produk atau jasa yang bisa diterima pelanggan. Sedangkan *desired expectation* adalah tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu.

Terdapat tiga hal yang dapat berpengaruh terhadap harapan pelanggan (lihat kembali gambar 1), yaitu komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), kebutuhan individu (*personal needs*), dan pengalaman masa lalu (*past experience*). Komunikasi dari mulut kemulut merupakan pernyataan (baik personal maupun non-personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi penyedia layanan. Kebutuhan individu merupakan kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Sedangkan pengalaman masa lalu merupakan pengalaman meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu (Tjiptono dan Chandra, 2005). Harapan pelanggan bersifat dinamis dan berkembang dari waktu ke waktu seiring dengan semakin banyaknya informasi yang mereka terima dan bertambahnya pengalaman.

2.7. Pengukuran Kualitas Layanan Perpustakaan

Pengembangan LibQUAL+TM dilakukan dengan kerjasama antara Association of Research Libraries (ARL) dan Texas A&M University (TAMU). Instrumen LibQUAL+TM muncul dari *Gap Theory of Service Quality*, dan merupakan adaptasi dari instrumen pengukuran kualitas layanan yang diciptakan oleh tim penelitian pemasaran Parasuraman, dkk (1985), yaitu SERVQUAL. Perangkat SERVQUAL telah lama diterima sebagai standar pengukuran pada

sektor komersil pada segala sektor pasar, dan aplikasinya telah berkembang ke berbagai area non-profit (Cook, dkk, 2003).

Pengukuran kualitas layanan dalam LibQUAL+TM dilakukan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. Terdapat dua jenis harapan yang digunakan dalam pengukuran kualitas layanan, yaitu harapan minimum (*minimum expectation*) dan harapan yang diinginkan (*desired*). Harapan minimum merupakan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang dapat diterima (*acceptable*), sedangkan harapan sesungguhnya (*desired*) merupakan harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan yang secara pribadi mereka inginkan. Persepsi (*perceived*) adalah tingkat layanan perpustakaan yang dirasakan oleh pengguna (Davis, 2006).

Model pengukuran kualitas layanan LibQUAL+TM sama seperti model pengukuran pada SERVQUAL, yaitu dengan mengurangi skor persepsi pengguna dengan skor harapan mereka. Pengguna menilai kualitas layanan berdasarkan apa yang mereka inginkan (*desired service*) dan apa yang mereka anggap bisa diterima (*adequate service*).

Lima dimensi kualitas layanan yang terdapat dalam model SERVQUAL, (*reliability, assurance, emphaty, responsiveness, dan tangibles*) dikategorikan ke dalam empat dimensi kualitas layanan dalam LibQUAL+TM. Keempat dimensi kualitas layanan tersebut yaitu: *Affect of service, Personal control, Access to information, dan Library as place*.

1. *Affect of service* : Merupakan penilaian terhadap aspek/sisi manusia dari organisasi perpustakaan. Dimensi ini meliputi sikap empati, aksesibilitas

(*accessibility*), dan kompetensi personal para pustakawan/petugas perpustakaan.

2. *Personal control*, Dimensi ini terkait dengan mampu tidaknya pengguna untuk dapat mencari dan mengontrol dunia informasi yang disediakan tanpa bantuan pustakawan/petugas perpustakaan. Bagaimana pengguna dapat melakukan aktivitas di perpustakaan, dan memanfaatkan fasilitas atau layanan perpustakaan sendiri tanpa meminta bantuan pustakawan/petugas perpustakaan.
3. *Access to information*: Dimensi ini menilai kecukupan koleksi yang dimiliki perpustakaan, dan tingkat kemampuan dalam mengakses informasi yang dibutuhkan berdasarkan lama waktu untuk dapat memperolehnya.
4. *Library as place*: Dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pengguna dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai dari segi fungsional ruangnya untuk kegiatan belajar, tempat berkontemplasi dan refleksi diri, atau peningkatan pertumbuhan pikiran (Cook, dkk., 2003).

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan metode yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan-keadaan nyata sekarang (sementara berlangsung) (Sevilla, dkk, 1993). Penelitian deskriptif ini dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penelitian ini hanya menggambarkan apa adanya, tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis (Arikunto, 1990).

Jika dilihat dari teknik pengumpulan datanya, penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Penelitian survei adalah suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis (Prasetyo dan Jannah, 2006). Data penelitian dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi.

Kuesioner merupakan lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku. Kuesioner berisikan daftar pertanyaan yang mengukur variabel atau hubungan di antara variabel yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden (Prasetyo dan Jannah, 2006). Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner/angket tertutup, yaitu angket yang dirancang

sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternatif jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut (Bungin, 2005).

Subyek penelitian ini adalah para anggota Perpustakaan Pendidikan Nasional. Anggota perpustakaan yang akan diteliti di sini adalah anggota perpustakaan yang statusnya masih terdaftar pada saat penelitian dilakukan, yaitu bulan April 2008.

3.2. Variabel Penelitian

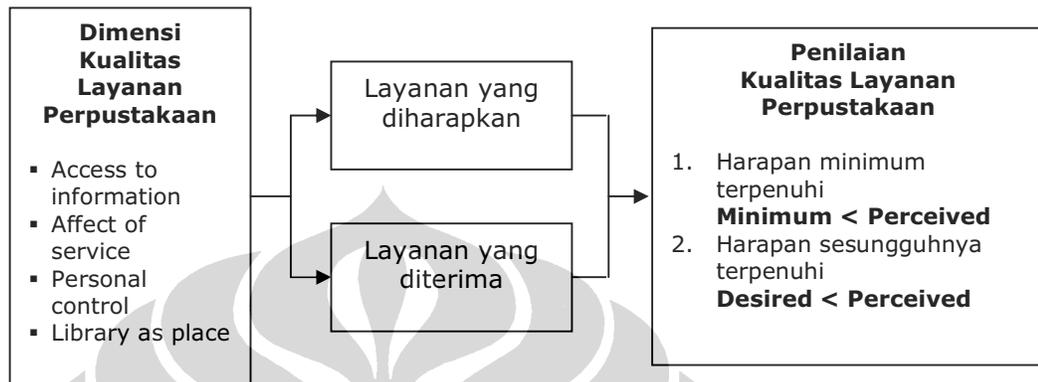
Variabel adalah obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 1992). Terdapat empat variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel tersebut adalah empat dimensi kualitas layanan perpustakaan yang terdapat dalam LibQUAL+TM, yaitu:

1. *Access to information* (kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses koleksi)
2. *Personal control* (kemampuan dan sikap dalam melayani pengguna),
3. *Affect of service* (kondisi di mana pengguna dapat menggunakan perpustakaan secara mandiri tanpa bantuan pustakawan/petugas perpustakaan), dan
4. *Library as place* (perpustakaan sebagai tempat/fisik)

3.3. Model Analisis

Model analisis merupakan gambaran sederhana tentang hubungan di antara variabel (Prasetyo dan Jannah, 2006). Berdasarkan pada konsep kualitas layanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang

digambarkan melalui *Gap Analysis Model*, serta konsep kualitas layanan perpustakaan kembangan ARL, maka model analisis penelitian ini adalah sebagai berikut.



Gambar 3: Model analisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna

3.4. Populasi dan sampel

Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti. Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti (Prasetyo dan Jannah, 2006). Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian, sedangkan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 1992).

Populasi penelitian ini adalah anggota Perpustakaan Pendidikan Nasional, yaitu para pengguna perpustakaan yang terdaftar secara administratif hingga bulan Maret 2008. Anggota perpustakaan yang akan dijadikan responden/sampel dalam penelitian adalah anggota perpustakaan terdaftar yang sedang berada di Perpustakaan Pendidikan Nasional pada saat penelitian dilakukan.

3.5. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan teknik sampel kuota (*quota sample*), yaitu berdasarkan pada jumlah yang sudah ditentukan (kuota) (Arikunto, 1992). Sedangkan jumlah sampel penelitian (kuota sampel) ini diperoleh berdasarkan rumus Slovin (dalam Sevilla, Consuelo G., dkk., 1993) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- n = besaran sampel
- N = besaran populasi
- e = nilai kritis (batas ketelitian)

Berdasarkan data statistik bulan Maret 2008, diketahui bahwa jumlah anggota Perpustakaan Pendidikan Nasional sebanyak 1.875 anggota. Dengan menggunakan rumus Slovin di atas (nilai kritis 10%), diperoleh hasil sampel sebanyak 95 orang. Rincian perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1875}{1 + (1875 \times [0,1]^2)}$$

$$n = \frac{187}{19,75}$$

$$n = 94,945 \rightarrow \mathbf{95 \text{ responden}}$$

Pengambilan sampel dilakukan secara aksidental (*sampling accidental*), yaitu pengambilan sampel berdasarkan spontanitas di mana sampel yang diambil adalah subyek penelitian yang berada di lokasi penelitian pada saat penelitian dilakukan. Pengambilan sampel dibatasi selama waktu penelitian saja dengan mengambil subyek penelitian yang memenuhi kriteria responden.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara aksidental kepada anggota Perpustakaan Pendidikan Nasional yang sedang datang berkunjung ke Perpustakaan Pendidikan Nasional. Kuesioner penelitian mencakup 17 butir pernyataan tertutup yang didasarkan pada empat dimensi kualitas layanan dalam LibQUAL+TM.

Ada dua kriteria pengukuran yang dimasukkan dalam kuesioner, yaitu tingkat layanan yang diinginkan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Layanan yang diinginkan (*desired*) adalah layanan yang sesungguhnya diinginkan untuk diterima oleh pengguna. Persepsi (*perceived*) adalah layanan yang pada kenyataannya diterima/dirasakan oleh pengguna perpustakaan.

Selain kedua kriteria tersebut, terdapat pula kolom N/A (*not applicable*). Kolom ini diisi oleh responden apabila butir pernyataan dianggap tidak sesuai dengan persepsi dirinya, sehingga responden tidak dapat menentukan jawaban dari pernyataan tersebut. Pada halaman berikut dapat dilihat butir pernyataan (indikator) kualitas layanan yang dimasukkan ke dalam kuesioner.

No	Pernyataan
	<i>Access to Information</i>
1	Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan
	<i>Affect of Service</i>
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan
6	Kemampuan petugas bagian peminjama/pengembalian buku dalam melayani pengguna
9	Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku
17	Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku
	<i>Personal Control</i>
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog)
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku
10	Kemudahan pencarian buku di rak
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku
	<i>Library as Place</i>
4	Pencahayaan ruangan belajar/membaca
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku
11	Kondisi fisik buku
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku

3.7. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Sebagai instrumen pengumpul data, yang sangat penting dalam menentukan keabsahan data, maka kuesioner terlebih dahulu diuji kevalidannya melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu alat instrumen cukup dapat dipercaya/handal untuk digunakan sebagai alat pengumpul data (Arikunto, 1992).

Uji validitas dilakukan untuk menguji tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan instrumen sebagai sebagai alat pengumpul data. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS 13. Validitas instrumen mengacu pada korelasi *Pearson Product Moment*. Sedangkan reliabilitas instrumen mengacu pada rumus *Alpha Cronbach*.

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis kualitas layanan perpustakaan dilakukan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner terhadap responden. Dari pengolahan data-data tersebut akan diperoleh gambaran mengenai kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perspektif pengguna. Pendekatan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis statistika deskriptif, yaitu salah satu teknik statistik yang memberikan informasi hanya mengenai data yang dimiliki dan tidak bermaksud untuk menguji hipotesis dan kemudian menarik kesimpulan yang digeneralisasikan untuk data yang lebih besar atau populasi.

Analisis deskriptif dilakukan dengan maksud untuk membuat data menjadi lebih bermakna dan komunikatif sehingga dapat memperjelas suatu fenomena sehingga mudah untuk dipahami. Analisis dilakukan terhadap data-data mengenai harapan dan persepsi responden terhadap seluruh variabel penelitian.

Langkah analisis data adalah sebagai berikut:

1. Menghitung total skor harapan minimum (*minimum*), total skor harapan yang diinginkan (*perceived*), dan total skor persepsi (*perceived*) untuk setiap butir pernyataan.
2. Menghitung skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), skor harapan yang diinginkan (*desired*), dan persepsi (*perceived*).
3. Membandingkan skor rata-rata harapan minimum (*minimum*), skor rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*), dan persepsi (*perceived*) untuk memperoleh skor kesenjangan (*gap score*) untuk mengetahui kualitas layanan.

Rumus yang digunakan untuk mendapatkan skor kesenjangan adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{AG} &= \text{Perceived} - \text{Minimum} \\ \text{SG} &= \text{Perceived} - \text{Desired} \end{aligned}$$

Keterangan:

AG = *Adequacy Gap*

SG = *Superior Gap*

Adequacy Gap (AG) merupakan kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan minimum mereka. AG juga menunjukkan kualitas layanan minimum perpustakaan. AG diperoleh dengan cara menghitung selisih antara nilai

persepsi dengan harapan minimum pengguna (*minimum*). Apabila AG menunjukkan hasil perhitungan dengan nilai positif, berarti pengguna merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan telah berhasil memenuhi harapan minimum pengguna. Sebaliknya, apabila nilai perhitungan menunjukkan nilai negatif, berarti pengguna merasa belum puas terhadap layanan yang diberikan.

Superior Gap (SG) adalah kesenjangan antara persepsi pengguna dengan harapan pengguna yang sesungguhnya diinginkan (*desired*). SG menunjukkan kualitas layanan yang unggul (*superior*) perpustakaan. SG diperoleh dengan menghitung selisih antara nilai persepsi dengan harapan yang sesungguhnya diinginkan (*perceived*) oleh pengguna. Apabila hasil perhitungan menunjukkan nilai yang positif, berarti perpustakaan telah berhasil melampaui harapan sesungguhnya dari pengguna, yang berarti layanan perpustakaan dapat dikatakan unggul (*superior*). Namun, apabila nilai SG adalah negatif, berarti perpustakaan belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pengguna. Ini berarti perpustakaan belum mampu memberikan layanan dengan kualitas yang unggul. Walau begitu, apabila skor SG negatif namun memiliki nilai AG positif, berarti persepsi pengguna berada pada area *zone of tolerance*. Dengan kata lain persepsi pengguna masih berada pada area kepuasan, sehingga dapat dinyatakan bahwa pengguna cukup puas terhadap layanan yang diberikan.

Hasil analisis akan disajikan juga dalam bentuk diagram batang, diagram kue (*pie chart*) dan diagram radar untuk lebih mempermudah menginformasikan dan mengkomunikasikan hasil penelitian.

BAB 4

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Perpustakaan Pendidikan Nasional

Perpustakaan Pendidikan Nasional adalah perpustakaan umum yang secara struktural berada di bawah naungan Pusat Informasi dan Humas, Setjen Depdiknas. Perpustakaan umum ini dikenal juga dengan nama populer library@senayan karena lokasinya berada di kawasan Senayan. Perpustakaan Pendidikan Nasional beralamat di Gedung A Depdiknas RI, lantai 1, Jalan Jenderal Sudirman, Senayan.

Perpustakaan ini menghadirkan suatu konsep perpustakaan umum yang modern di Jakarta. Tidak hanya sebagai tempat membaca dan meminjam buku, namun perpustakaan ini juga sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pembelajaran, sarana interaksi antar sesama anggota, dan tempat kegiatan komunitas.

Perpustakaan Pendidikan Nasional diresmikan pada tanggal 29 November 2004 oleh Menteri Pendidikan Nasional, Prof. Dr. Bambang Sudibyo, M.A. Perpustakaan ini merupakan hibah dari The British Council yang direlokasi di Plaza Pendidikan Nasional sebagai perpustakaan model yang dijadikan acuan pengelolaan perpustakaan.

Layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Pendidikan Nasional adalah:

1. Penelusuran informasi
2. Bimbingan perpustakaan
3. Saluran televisi internasional
4. Fotokopi dan cetak dokumen

Selain itu terdapat juga fasilitas lain yang disediakan perpustakaan, yaitu:

1. Perangkat pemutar koleksi audiovisual
2. Jaringan hotspot WiFi
3. Komputer terakses internet
4. Jurnal elektronik Proquest
5. Perpustakaan untuk tuna netra
6. Ruang Belajar dan Ruang Komunitas
7. La Biblio Cafe dan Book Corner.

Terdapat empat divisi kegiatan dalam struktur organisasi Perpustakaan Pendidikan Nasional, yaitu divisi Koleksi, divisi Layanan, divisi Kerjasama, dan divisi Database. Dari divisi-divisi tersebut dibagi ke dalam sub-divisi. Divisi Koleksi dibagi menjadi dua sub-divisi yaitu sub-divisi Buku & Audio visual dan sub-divisi Serials/Periodicals. Divisi Layanan dibagi menjadi tiga sub-divisi, yaitu sub-divisi Layanan Sirkulasi, Layanan Pendukung, dan Layanan Referensi. Pada divisi Kerjasama hanya ada satu sub-divisi, yaitu sub-divisi untuk kerjasama internal dan eksternal. Sedangkan divisi Database dibagi menjadi dua sub-divisi, yaitu sub-divisi Sistem Otomasi Perpustakaan dan sub-divisi Keanggotaan (gambar struktur dan deskripsi kerja, lihat lampiran).

4.1.1. Visi dan Misi

Perpustakaan Pendidikan Nasional memiliki visi dan misi yang harus dicapai sebagai tujuan kegiatan organisasi. Visi Perpustakaan Pendidikan Nasional adalah “Menjadi perpustakaan yang modern dan terdepan di Indonesia”. Sedangkan misi perpustakaan ini adalah “Mendorong kegiatan pembelajaran

seumur hidup, memfasilitasi komunitas untuk meningkatkan kegemaran membaca dan menyediakan akses informasi termutakhir bagi masyarakat”. Di samping visi dan misi tersebut, perpustakaan ini juga memiliki motto “Berbagi dalam belajar, beraktifitas dalam komunitas”.

4.1.2. Waktu Operasional

Waktu operasional Perpustakaan Pendidikan Nasional adalah hari Senin hingga Jumat dari pukul 09.00 sampai pukul 20.00 WIB. Sedangkan pada hari Sabtu perpustakaan beroperasi hanya sampai pukul 14.00 WIB, dengan jam buka yang sama, yaitu pukul 09.00 WIB. Pada hari Minggu dan libur nasional perpustakaan tidak beroperasi.

4.1.3. Keanggotaan

Terdapat dua jenis keanggotaan Perpustakaan Pendidikan Nasional, yaitu keanggotaan individu (*Individual Membership*) dan keanggotaan bukan individu (*Non-Individual Membership*). Keanggotaan individu dibagi ke dalam tiga jenis keanggotaan, yaitu Premium, Regular, dan Basic. Sedangkan untuk keanggotaan bukan individu dibagi ke dalam dua jenis keanggotaan, yaitu Collective dan Corporate. Keanggotaan Collective merupakan keanggotaan yang diperuntukan bagi sekelompok orang yang mendaftarkan keanggotaan secara bersama-sama/kolektif. Keanggotaan Corporate merupakan jenis keanggotaan yang diperuntukan bagi sekelompok orang atas nama suatu lembaga, instansi, atau perusahaan.

Jenis keanggotaan tersebut dibedakan berdasarkan pada biaya keanggotaan serta fasilitas yang diperoleh. Biaya serta fasilitas yang diperoleh dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1: Jenis Keanggotaan

Keanggotaan Individu	Biaya (Per Tahun)	Jumlah Peminjaman Buku	Jumlah Peminjaman Audio Visual	Internet
Premium	Rp. 250.000	3 Buku	2 Audio Visual (1 Audio Book, 1 Video)	Gratis 1 tahun
Regular	Rp. 150.000	2 buku	1 Audio Visual	12 Jam/Tahun
Basic	Rp. 75.000	1 Buku	1 Audio Visual	12 Jam/Tahun

Keanggotaan Non-Individu	Biaya (Per Tahun)	Jumlah Peminjaman Buku	Jumlah Peminjaman Audio Visual	Internet
Collective	Rp.100.000 (per orang)	2 buku	1 Audio Visual	12 Jam/Tahun
Corporate	Rp. 500.000	5 Buku	2 Audio Visual (1 Audio Book, 1 Video)	Gratis 1 tahun

Terdapat syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk dapat menjadi anggota perpustakaan, yaitu: 1) Mengisi formulir keanggotaan, 2) Fotokopi identitas (KTP/SIM/Paspor/KIMS/Kitas/Surat Keterangan Domisili/Formulir Penjamin) Jabodetabek, 3) Satu lembar pas foto ukuran 2x3 cm, 4) Membayar biaya keanggotaan.

Pada Manifesto Perpustakaan Umum IFLA 89 (bagian *Funding, Legislation and Networks*) dinyatakan bahwa pada prinsipnya perpustakaan umum bebas biaya (gratis). Kalau pun harus ada biaya yang dikeluarkan pengguna, hanya untuk keperluan administratif (Sulistyo-Basuki, 1991). Jika mengacu pada Manifesto Perpustakaan Umum IFLA tersebut, peraturan penerapan biaya keanggotaan pada Perpustakaan Diknas seharusnya dapat dipertimbangkan kembali, mengingat bahwa Perpustakaan Diknas merupakan perpustakaan umum.

4.1.4. Layanan Peminjaman Koleksi

Perpustakaan Pendidikan Nasional menyediakan layanan peminjaman koleksi perpustakaan. Lama peminjaman adalah tiga minggu. Lama peminjaman dapat diperpanjang apabila tidak ada pengguna lain yang membutuhkan atau yang memesan. Keterlambatan pengembalian buku akan dikenakan denda sebesar Rp. 500 per hari.

Untuk meminjam atau mengembalikan koleksi yang telah dipinjam, anggota dapat langsung menuju meja sirkulasi dan meyerahkan buku yang dipinjam tersebut kepada petugas sirkulasi.

Anggota perpustakaan dapat memesan koleksi yang sedang dipinjam oleh anggota yang lain. Pemesanan buku dapat dilakukan melalui telepon atau datang langsung ke perpustakaan. Pada waktu koleksi yang dipesan tersebut telah dikembalikan, maka petugas perpustakaan akan menghubungi pemesan untuk memberitahukan bahwa koleksi yang dipesan sudah tersedia. Apabila dalam jangka waktu tiga hari, koleksi yang dipesan tidak diambil, maka koleksi tersebut akan ditempatkan kembali ke jajaran koleksi.

Apabila dalam waktu tiga minggu, koleksi masih ingin dipinjam, pengguna dapat memperpanjang masa peminjaman. Koleksi yang dipinjam dapat diperpanjang sebanyak satu kali. Perpanjangan dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke perpustakaan, telepon atau fax, atau juga dapat melalui email.

4.1.5. Koleksi Perpustakaan

Koleksi Perpustakaan Pendidikan Nasional pada awalnya merupakan hibah dari British Council, sehingga sebagian besar koleksinya berbahasa Inggris. Dalam perjalanannya, perpustakaan ini terus mengembangkan koleksinya.

Koleksi yang dimiliki perpustakaan berupa koleksi tercetak dan koleksi audio visual. Koleksi tercetak berupa buku, majalah, koran, tabloid dan jurnal, baik berasal dari dalam maupun luar negeri. Sedangkan koleksi audio visual yang dimiliki Perpustakaan Pendidikan Nasional berupa koleksi video, kaset, CD-ROM, CD audio, VCD, dan DVD.

Hingga tahun 2008, koleksi buku yang dimiliki Perpustakaan Pendidikan Nasional sebanyak 18.000-an buku. Sedangkan jumlah koleksi audio visual yang dimiliki Perpustakaan Pendidikan Nasional sekitar 5000 koleksi, dan sekitar 100-an judul koleksi terbitan berseri.

4.1.6. Koleksi Buku

Hingga tahun 2008, koleksi buku yang dimiliki Perpustakaan Pendidikan Nasional sebanyak 18.132 buku, dengan rincian jenis buku yang dipinjamkan sebanyak 15.641 buku (14.750 buku berbahasa Inggris, 891 buku berbahasa Indonesia) dan jenis buku rujukan sebanyak 2.491 buku (1.365 buku rujukan berbahasa Inggris, dan 126 buku rujukan berbahasa Indonesia).

Koleksi buku yang dimiliki Perpustakaan Pendidikan Nasional mencakup berbagai macam subyek ilmu pengetahuan seperti filsafat, agama, psikologi, hukum, ekonomi, politik, pendidikan, sastra, sains, kedokteran manajemen, serta koleksi fiksi seperti novel. Selain itu, terdapat pula materi pembelajaran dan pengajaran bahasa Inggris atau *English Language Teaching* (ELT) yang merupakan koleksi unggulan Perpustakaan Pendidikan Nasional.

Jika dilihat dari nomor klasifikasinya, koleksi buku kelas 300 (ilmu sosial) merupakan koleksi buku yang terbanyak dimiliki oleh perpustakaan, yaitu sebanyak 4.152 buku atau 22,9% (3.879 buku berbahasa Inggris dan 273 buku

yang berbahasa Indonesia). Koleksi buku yang paling sedikit adalah koleksi buku untuk kelas 200 (agama), yaitu sebanyak 50 judul buku atau 0,27%. Sedangkan buku fiksi yang dimiliki perpustakaan berjumlah 1.420 judul buku atau 1.457 eksemplar, atau 8,03%. Sedangkan koleksi kelas 400 (bahasa) yang merupakan koleksi unggulan perpustakaan, berjumlah 1.495 judul, dan 1.957 eksemplar (10,79%).

Berdasarkan statistik peminjaman bulan Maret 2008, diketahui bahwa koleksi yang paling banyak dipinjam adalah koleksi kelas 400 (bahasa) yaitu sebanyak 336 peminjaman. Sedangkan koleksi yang paling sedikit dipinjam adalah koleksi kelas 200 (agama), yaitu hanya 1 kali peminjaman.

4.1.7. Klasifikasi Buku

Klasifikasi buku disusun berdasarkan klasifikasi *Dewey Decimal Classification* (DDC). Untuk buku yang dipinjamkan diberi tanda LEN, sedangkan koleksi rujukan diberi tanda R. Khusus untuk koleksi buku pembelajaran bahasa Inggris (*English Language Teaching*), yang merupakan koleksi unggulan perpustakaan ini, disusun pada rak terpisah dari koleksi umum lainnya dengan ditambahkan identifikasi warna pada setiap bukunya.

4.1.8. SDM Perpustakaan Bagian Sirkulasi

Layanan sirkulasi dilakukan oleh 9 orang yang dibagi dalam 2 shift kerja, yaitu 5 orang pada shift pagi dan 4 orang pada shift siang. Dari 5 orang yang bertugas pada shift pagi, dua orang di antaranya bertugas khusus bagian sirkulasi buku. Sedangkan dari 4 orang yang bertugas pada shift siang, satu orang diantaranya bertugas khusus bagian sirkulasi buku.

Latar belakang pendidikan petugas bagian sirkulasi adalah lulusan SLTA dan D3. Khusus untuk bagian peminjaman dan pengembalian buku, petugas perpustakaan merupakan lulusan D3. Dalam kegiatan kesehariannya, petugas perpustakaan tidak mengenakan seragam khusus.

4.1.9. Sarana Temu Kembali

Sarana temu kembali Perpustakaan Pendidikan Nasional menggunakan perangkat lunak ALICE 5.50. Perangkat lunak ini merupakan adopsi dari perangkat lunak yang digunakan perpustakaan *British Council* (lihat lampiran). Jumlah OPAC yang disediakan perpustakaan bagi pengguna, sebanyak dua unit.

Pengguna dapat mencari buku dapat melalui dua cara, yaitu dengan pencarian sederhana dan pencarian yang lebih rinci. Pencarian sederhana, yaitu dengan mencari melalui satu kata kunci pencarian, seperti nama pengarangnya saja. Sedangkan pencarian yang lebih rinci, dilakukan dengan mengkombinasikan beberapa kata kunci pencarian, seperti pengarang dan judul buku.

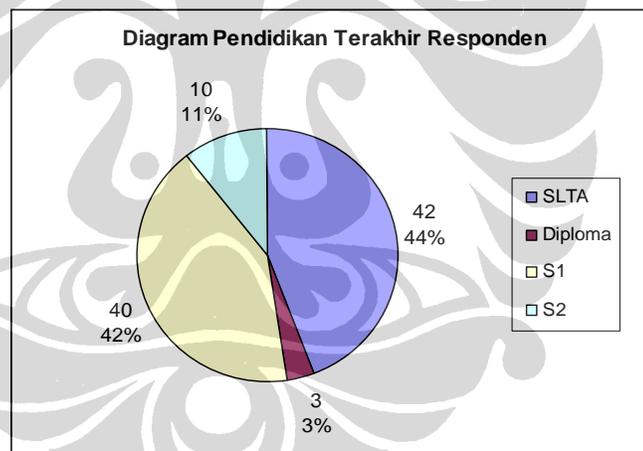
4.1.10. Fasilitas Baca di Perpustakaan

Fasilitas baca di perpustakaan terkait dengan fasilitas meja baca dan kursi, serta kondisi ruang baca di perpustakaan. Ruang belajar/baca buku di Perpustakaan Pendidikan Nasional terletak di samping rak buku. Jumlah meja belajar/baca buku yang disediakan Perpustakaan Pendidikan Nasional sebanyak 5 meja berukuran sekitar 2x1 meter dengan 6 kursi yang disediakan untuk tiap meja. Meja yang disediakan tersebut selain digunakan untuk membaca buku, juga biasa digunakan pengguna untuk mengakses internet menggunakan komputer jinjing. Disamping itu juga disediakan 3 meja baca dengan 6 kursi yang terletak di antara

rak buku dan rak jurnal. Selain untuk membaca buku, meja ini juga digunakan untuk membaca koran dan jurnal atau pun majalah. Dalam pencahayaan ruang baca, Perpustakaan Pendidikan Nasional mengandalkan sumber penerangan dari lampu sebagai sumber penerangan utama.

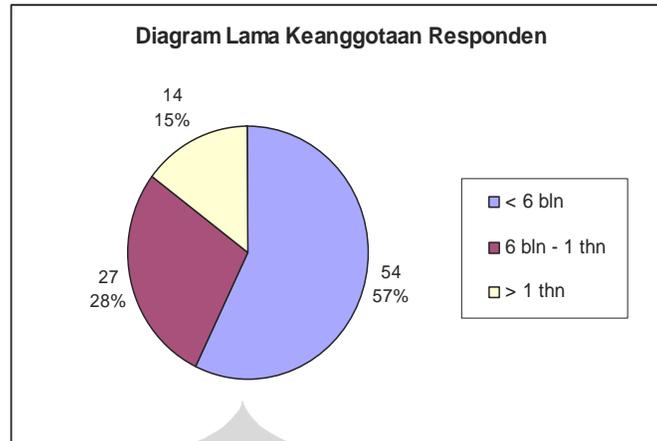
4.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi ke dalam dua kategori, yaitu berdasarkan pendidikan terakhir responden dan lama keanggotaan responden. Kuesioner disebar secara langsung terhadap 95 responden, yang merupakan anggota perpustakaan Pendidikan Nasional yang sedang berada di perpustakaan pada saat penelitian dilakukan.



Gambar 4: Diagram Pendidikan Terakhir Responden

Jika dilihat dari pendidikan terakhirnya, responden terbanyak adalah kelompok responden dengan pendidikan terakhir SLTA yaitu sebanyak 42 responden (44%) dari total 95 responden. Kelompok responden dengan pendidikan terakhir Diploma merupakan responden dengan jumlah paling sedikit, yaitu 3 responden (3%).



Gambar 5: Diagram Lama Keanggotaan Responden

Jika dilihat dari lama keanggotaan, responden terbanyak adalah kelompok responden dengan lama keanggotaan kurang dari enam bulan, sebanyak 54 responden (57%). Sedangkan kelompok responden dengan jumlah terendah adalah kelompok responden dengan lama keanggotaan lebih dari satu tahun, yaitu 14 responden (15%).

Tabel 2: Jumlah Responden Dilihat dari Pendidikan Terakhir dan Lama Keanggotaan

Pendidikan Terakhir	Lama Keanggotaan	Jumlah Responden
SLTA	< 6 bulan	32
	6 bln – 1 thn	8
	> 1 tahun	2
Diploma	< 6 bulan	2
	6 bln – 1 thn	-
	> 1 tahun	1
S1	< 6 bulan	18
	6 bln – 1 thn	14
	> 1 tahun	8
S2	< 6 bulan	2
	6 bln – 1 thn	5
	> 1 tahun	3

Dari hasil analisis diketahui bahwa tingkat ketahanan tertinggi anggota perpustakaan yang memperpanjang keanggotaannya adalah kelompok responden lulusan S1, yaitu 8 responden (20%) memperpanjang keanggotaannya dari 40

responden lulusan S1. Ternyata jumlah ini jauh lebih besar daripada kelompok responden lulusan SLTA, yang hanya 2 responden (4,76%) dari 42 jumlah responden SLTA, walaupun jumlah responden lulusan SLTA lebih banyak dibandingkan S1.

4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner dalam penelitian ini mencakup 17 butir pernyataan yang terkelompok dalam empat dimensi kualitas layanan yang mengacu pada LibQUAL+™. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap sepuluh responden. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan penelitian untuk mengetahui harapan minimum, harapan sesungguhnya, dan persepsi responden adalah valid (lebih dari 0,632).

Angka korelasi tertinggi pada uji validitas kuesioner harapan minimum pada butir pernyataan nomor 1 dengan angka korelasi 0,967 dan terendah nomor 9 dengan angka korelasi 0,851. Koefisien korelasi pada uji validitas harapan sesungguhnya menunjukkan bahwa angka tertinggi pada butir pernyataan nomor 5 dengan angka korelasi 0,961 dan terendah adalah nomor 13 dengan angka korelasi 0,813. Sedangkan koefisien korelasi pada uji validitas persepsi menunjukkan bahwa angka tertinggi pada butir pernyataan nomor 3 dengan angka korelasi 0,969 dan terendah adalah nomor 12 dengan angka korelasi 0,764. Uji reliabilitas kuesioner yang digunakan untuk mengukur harapan minimum, harapan sesungguhnya, dan persepsi responden terhadap kualitas layanan menunjukkan nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,70 yang berarti kuesioner reliabel (lihat lampiran).

4.4. Analisis Kualitas Layanan

4.4.1. Analisis Secara Umum

Analisis secara umum diperoleh dengan menjumlahkan semua nilai masing-masing kuesioner, baik persepsi, harapan terhadap layanan minimum, dan harapan terhadap layanan yang diinginkan yang kemudian dibagi dengan jumlah butir pertanyaan untuk memperoleh nilai rata-rata. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa skor rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum, dengan nilai *adequacy gap* (AG) positif, yaitu 0,47. Sedangkan skor *superiority gap* (SG) -1,07.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh pengguna berada pada wilayah *zone of tolerance*, yang berarti kualitas layanan masih dalam batas toleransi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai kualitas layanan yang diterimanya telah memenuhi harapan minimum yang diinginkan, sehingga dapat dikatakan mereka cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan walaupun belum memenuhi harapan tertinggi mereka.

Tabel berikut adalah nilai rata-rata harapan terhadap layanan minimum, harapan yang sesungguhnya diinginkan, persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan, serta nilai kesenjangan.

Tabel 3: Nilai Rata-rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG secara Umum

Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	Adequacy Gap (AG)
6.34	7.88	6.81	0.47

4.4.2. Analisis Berdasarkan Dimensi Layanan Perpustakaan

Analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan perpustakaan merupakan analisis kualitas layanan terhadap empat dimensi kualitas layanan perpustakaan yang tercakup dalam LibQUAL+™. Empat dimensi kualitas layanan perpustakaan tersebut adalah:

1. *Access to Information* (AI) yang termuat dalam dua butir pernyataan.
2. *Affect of Service* (AS) yang termuat dalam enam butir pernyataan.
3. *Personal Control* (PC) yang termuat dalam empat butir pernyataan.
4. *Library as Place* (LP) yang termuat dalam lima butir pernyataan.

Hasil analisis diperoleh dengan menjumlahkan skor dari setiap dimensi kualitas layanan untuk memperoleh skor total dari masing-masing dimensi, kemudian membagi skor total setiap dimensi tersebut dengan jumlah butir pernyataan yang terdapat pada masing-masing dimensi.

Dari hasil analisis data, dapat diketahui bahwa seluruh dimensi memiliki nilai AG positif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap empat dimensi layanan. Dimensi AS merupakan dimensi kualitas layanan yang memiliki nilai AG tertinggi, yaitu sebesar 0,58. Sedangkan dimensi AI adalah dimensi yang memiliki nilai AG terendah, yaitu sebesar 0,21.

Data tersebut menunjukkan bahwa aspek layanan petugas perpustakaan (AS) dinilai paling memuaskan dibandingkan yang lainnya. Walau telah mampu memenuhi harapan minimum pengguna, dimensi ini belum dapat dikatakan memiliki layanan yang unggul (*superior service*) karena belum mampu untuk memenuhi harapan sesungguhnya dari pengguna. Hal ini dapat diketahui dari skor rata-rata persepsi (7,05) yang masih lebih kecil dari skor harapan sesungguhnya

(7,88). Apabila perpustakaan ingin memberikan layanan yang unggul dimensi ini masih perlu untuk ditingkatkan lagi.

Dimensi mengenai kecukupan koleksi dan akses informasi (AI) adalah dimensi yang memiliki nilai kepuasan terendah dibanding tiga dimensi lainnya. Bahkan, jika dilihat berdasarkan skor butir pernyataan yang bernilai positif (lihat tabel 6), nilai kesenjangan dimensi ini berada pada urutan tiga terendah (ketersediaan koleksi fiksi) dan terendah (ketersediaan koleksi non fiksi). Hal tersebut tentunya harus benar-benar mendapatkan perhatian serius, karena jika dilihat dari nilai rata-rata harapan responden, dimensi ini adalah dimensi yang memiliki nilai rata-rata harapan tertinggi (8,00).

Koleksi merupakan sumber daya utama perpustakaan yang ditawarkan kepada pengguna. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kualitas layanannya, dimensi ini perlu mendapat perhatian lebih dari pihak perpustakaan. Penelitian secara spesifik mengenai kebutuhan informasi pengguna dapat dilakukan sebagai langkah awal.

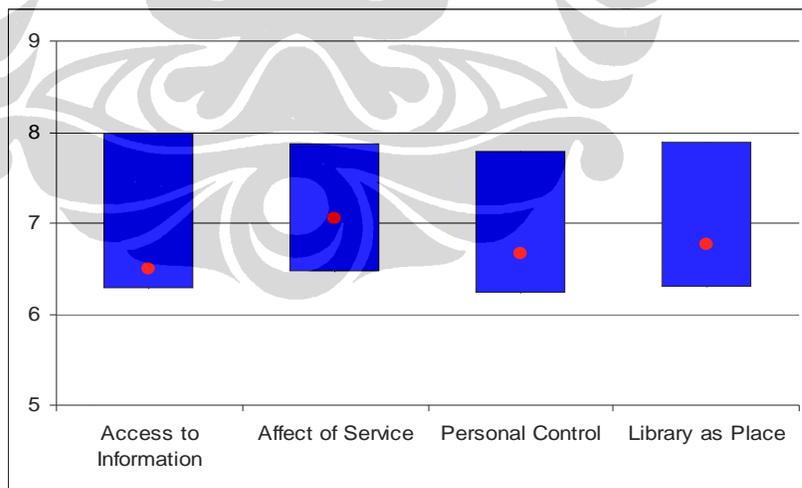
Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa skor rata-rata tertinggi untuk harapan minimum adalah pada dimensi AS (6,47). Hal ini menunjukkan bahwa aspek layanan petugas merupakan faktor yang dinilai amat penting bagi pengguna. Batas toleransi pengguna untuk dimensi ini adalah yang tertinggi dibanding dimensi lainnya. Kemampuan serta sikap petugas perpustakaan, khususnya bagian sirkulasi, adalah ujung tombak citra perpustakaan karena menurut Prof. Sulistyio Basuki (1991), pada buku *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (hal. 257), bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna. Oleh karena itu, kualitas

layanan dimensi ini harus dapat dijaga dan ditingkatkan oleh perpustakaan sebagai salah satu upaya untuk membangun citra perpustakaan.

Tabel 4: Nilai Rata-Rata Harapan Minimum, Harapan, Persepsi, AG Dimensi Kualitas Layanan Perpustakaan

Dimensi Kualitas Layanan	Harapan Minimum	Harapan	Persepsi	AG
AI	6.28	8.00	6.49	0.21
AS	6.47	7.88	7.05	0.58
PC	6.23	7.79	6.66	0.43
LP	6.29	7.89	6.77	0.48

Dari penyajian data dalam bentuk diagram berikut, terlihat jelas *zone of tolerance* serta posisi persepsi pengguna. Area yang berwarna biru merupakan *zone of tolerance*, Bagian teratas dari area berwarna biru mencerminkan nilai rata-rata harapan sesungguhnya, sedangkan bagian terbawah area biru tersebut mencerminkan nilai rata-rata harapan minimum. Lingkaran kecil yang berwarna merah merupakan nilai rata-rata persepsi pengguna.

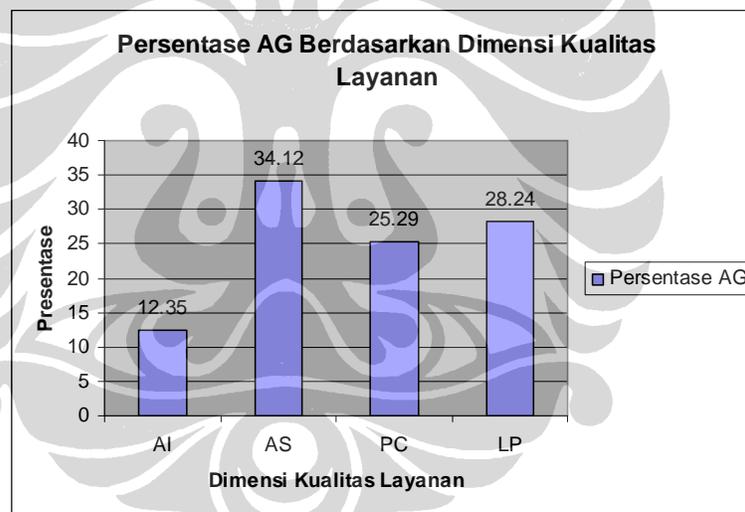


Gambar 6: Zone of Tolerance

Dari gambar 3, terlihat bahwa persepsi pengguna terhadap empat dimensi kualitas layanan, masih berada dalam area *zone of tolerance*, yang merupakan area

kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan perpustakaan berada dalam taraf yang memuaskan. Walau begitu, layanan yang diberikan masih belum dapat memenuhi harapan sesungguhnya dari pengguna. Terlihat dari titik persepsi (titik merah) berada dibawah garis harapan sesungguhnya (garis teratas area berwarna biru).

Apabila nilai rata-rata kesenjangan AG diukur berdasarkan persentasenya, maka hasilnya adalah seperti yang ditunjukkan pada gambar 4. Dari gambar 4 dapat diketahui bahwa persentase AG tertinggi pada dimensi AS, yaitu 34,12%. Ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan merupakan dimensi yang dinilai paling memuaskan dibandingkan ke tiga dimensi lainnya.



Gambar 7: Persentase AG Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

Jika dilihat dari hasil analisis tabel 4 sebelumnya, skor harapan minimum dimensi AS adalah dimensi yang memperoleh skor tertinggi, yang menandakan dimensi ini amat penting bagi pengguna. Namun demikian, perpustakaan mampu memberikan layanan AS yang dinilai pengguna paling memuaskan.

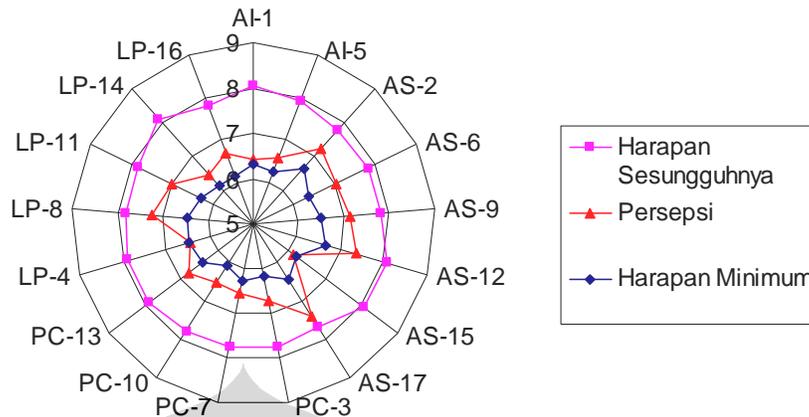
4.4.3. Analisis Berdasarkan Butir Pertanyaan

Analisis berdasarkan butir pernyataan diperoleh dengan terlebih dahulu mencari nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan. Nilai rata-rata diperoleh dengan menjumlahkan skor persepsi, harapan minimum dan harapan sesungguhnya dari setiap butir pernyataan dalam yang terdapat dalam kuesioner untuk memperoleh skor total dari tiap butir pernyataan, kemudian skor total dari setiap butir pernyataan tersebut dibagi dengan banyaknya jumlah responden, maka diperoleh nilai rata-rata dari masing-masing butir pernyataan. Nilai kesenjangan butir pernyataan diperoleh dengan mengurangi nilai rata-rata persepsi dengan harapan minimum dan harapan sesungguhnya.

Dari hasil analisis butir pernyataan kualitas layanan perpustakaan diketahui bahwa sebanyak 15 butir pernyataan dari 17 butir pernyataan atau 88,24% butir pernyataan memiliki nilai AG positif dan 11,76% atau 2 butir pernyataan memperoleh nilai AG negatif. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas terhadap sebagian besar aspek layanan perpustakaan. Dari tabel diketahui, walaupun pengguna puas terhadap seluruh pernyataan yang terdapat pada dimensi AI, namun jika dilihat secara keseluruhan, tingkat kepuasan butir pernyataan AI termasuk ke dalam tingkat kepuasan tiga terendah. Dengan kata lain, tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi masih tergolong rendah.

Melalui tabel analisis berdasarkan butir pernyataan (lihat lampiran 19) akan lebih rinci diterangkan mengenai butir-butir pernyataan mana yang memperoleh nilai kesenjangan positif dan butir-butir pernyataan mana yang memperoleh nilai kesenjangan negatif. Butir-butir AG positif menunjukkan bahwa butir pernyataan tersebut telah memuaskan pengguna, sedangkan nilai AG negatif menunjukkan bahwa butir pernyataan tersebut berarti belum memuaskan pengguna.

Berikut adalah tampilan dalam bentuk diagram radar.



Gambar 8: Radarchart Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi

Dari hasil analisis berdasarkan butir pernyataan, diketahui bahwa butir pernyataan yang memiliki nilai rata-rata tertinggi untuk harapan sesungguhnya adalah butir pernyataan nomor 14, mengenai jumlah fasilitas meja baca dan kursi, dengan nilai rata-rata 8,12. Meja baca dan kursi merupakan fasilitas yang digunakan pengguna apabila ingin baca/belajar di perpustakaan. Kecukupan jumlah meja baca dan kursi terkait dengan kemudahan pengguna untuk memperoleh tempat untuk dapat membaca/belajar di perpustakaan. Apabila jumlah yang dimiliki perpustakaan kurang, tentunya pengguna akan mengalami kesulitan apabila ingin belajar/membaca di perpustakaan. Oleh karena itu, kecukupan jumlah fasilitas ini dianggap amat penting bagi pengguna dalam menunjang kegiatan belajar/membaca buku. Nilai terendah untuk harapan sesungguhnya adalah butir pernyataan nomor 17, mengenai kerapihan penampilan petugas perpustakaan, dengan skor rata-rata 7,09.

Untuk nilai kesenjangan, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kesenjangan AG tertinggi sebesar 0,97 yaitu pada butir pernyataan 17, mengenai

kerapihan penampilan petugas sirkulasi. Nilai AG terendah sebesar -0,07 yaitu pada butir pernyataan 15, mengenai ketanggapan petugas perpustakaan dalam membantu pengguna yang kesulitan mencari buku. Ketanggapan petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku dinilai belum memuaskan pengguna. Dalam Panduan Layanan Perpustakaan Umum IFLA/UNESCO tahun 2001, pada nomor 3.5 (tentang *Customer Care*) butir kedua, dijelaskan bahwa salah satu sikap petugas perpustakaan terhadap pengguna seharusnya siap membantu pengguna setiap waktu (*helpful at all times*). Sikap empati dan budaya untuk membantu pengguna bagi petugas perpustakaan perlu untuk dikembangkan. Pengguna merupakan konsumen perpustakaan, kesulitan mereka di perpustakaan merupakan tanggung jawab pihak perpustakaan juga untuk membantunya.

Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa 15 butir pernyataan yang memperoleh nilai AG positif adalah butir pernyataan nomor 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, dan 17. Sedangkan butir pernyataan yang memperoleh nilai AG negatif adalah butir pernyataan nomor 4 dan 15 (lihat lampiran 19).

Dari analisis butir pernyataan yang bernilai AG positif, diketahui bahwa keramahan petugas sirkulasi memiliki nilai harapan minimum tertinggi. Batas toleransi terhadap layanan ini adalah yang tertinggi, yang berarti keramahan adalah faktor yang dianggap pengguna amat penting. Petugas sirkulasi adalah petugas yang secara langsung berinteraksi dengan pengguna, keramahan adalah faktor yang penting dalam penilaian mereka terkait dengan layanan perpustakaan. Apabila petugas perpustakaan ramah, pengguna tentunya akan merasa nyaman.

Berikut ini adalah butir pernyataan yang memperoleh nilai AG negatif

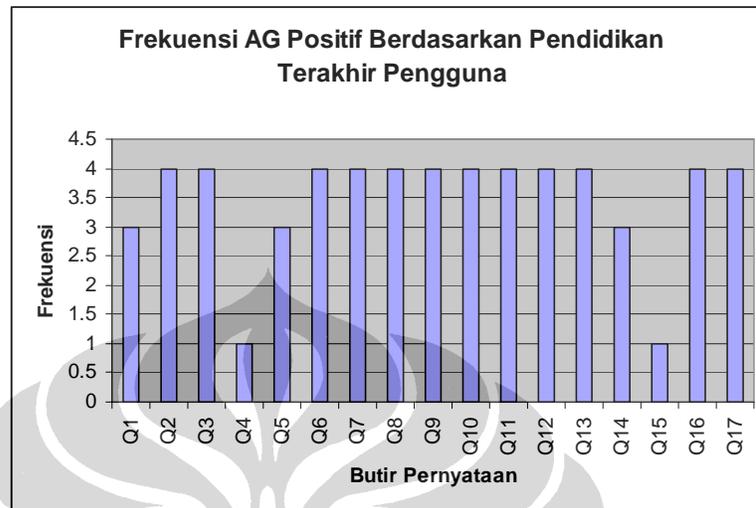
Nilai harapan sesungguhnya pengguna terhadap sikap tanggap petugas perpustakaan untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku, termasuk tiga tertinggi. Sedangkan dari nilai kesenjangan, sikap tanggap petugas adalah butir pernyataan yang memperoleh nilai kesenjangan terendah (-0,07). Ketanggapan petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku, dinilai pengguna sebagai salah satu aspek penting dalam layanan perpustakaan. Namun, justru aspek ini adalah aspek yang belum mampu diberikan perpustakaan secara baik. Pengguna merasa tidak puas dengan aspek ini.

Melalui tabel 5, disajikan mengenai jumlah frekuensi AG positif dan negatif jika dilihat berdasarkan pendidikan terakhir responden. Semakin banyak suatu layanan memperoleh nilai positif, maka layanan tersebut dinilai semakin baik. Satu tanda positif, mewakili satu kelompok responden.

Tabel 5: Frekuensi Butir Pernyataan dengan Nilai AG Positif Berdasarkan Lama Keanggotaan Responden

No	Pendidikan Terakhir				Frekuensi
	SLTA	Diploma	S1	S2	
1	+	+	+	-	3
2	+	+	+	+	4
3	+	+	+	+	4
4	+	-	-	-	1
5	+	+	+	-	3
6	+	+	+	+	4
7	+	+	+	+	4
8	+	+	+	+	4
9	+	+	+	+	4
10	+	+	+	+	4
11	+	+	+	+	4
12	+	+	+	+	4
13	+	+	+	+	4
14	+	+	+	-	3
15	-	+	-	-	1
16	+	+	+	+	4
17	+	+	+	+	4

Dalam penyajian diagram, maka akan terlihat seperti gambar berikut:



Gambar 9: Frekuensi AG Positif Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna

Melalui analisis diketahui, bahwa kelompok responden yang memberikan skor AG positif terbanyak adalah lulusan SLTA dan Diploma, yaitu sebanyak 16. Sedangkan responden lulusan S2 memberikan skor AG positif paling sedikit, yaitu 12. Ini menunjukkan bahwa kelompok lulusan S2 memiliki tingkat kepuasan terendah terhadap layanan perpustakaan, dibandingkan tiga kelompok yang lainnya.

Butir pernyataan yang memperoleh empat tanda positif menunjukkan bahwa ke-empat kelompok responden puas terhadap layanan pada butir pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tersebut baik, karena telah memuaskan seluruh kelompok responden. Di bawah ini adalah butir-butir pernyataan yang memperoleh skor AG positif dengan frekuensi empat:

- Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan (butir pernyataan 2)

- Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog) (butir pernyataan 3)
- Kemampuan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku dalam melayani pengguna (butir pernyataan (6)
- Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku (butir pernyataan 7)
- Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku (butir pernyataan 8)
- Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku (butir pernyataan 9)
- Kemudahan pencarian buku di rak (butir pernyataan 10)
- Kondisi fisik buku (butir pernyataan 11)
- Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku (butir pernyataan 12)
- Kejelasan prosedur peminjaman buku (butir pernyataan 13)
- Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku (butir pernyataan 16)
- Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku (butir pernyataan 17)

Berikut adalah butir pernyataan yang memperoleh AG positif dengan frekuensi tiga:

- Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan (butir pernyataan 1)
- Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan (butir pernyataan 5)
- Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku (butir pernyataan 14)

Sedangkan butir pernyataan yang hanya memperoleh AG positif dengan frekuensi satu adalah sebagai berikut:

- Pencahayaan ruangan belajar/membaca (butir pernyataan 4)
- Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku (butir pernyataan 15)

Layanan yang terdapat pada dua butir pernyataan di atas, belum dapat dikatakan baik, karena layanan tersebut hanya mampu memuaskan sebagian kecil responden, dan belum mampu memuaskan sebagian besar responden. Faktor pencahayaan adalah salah satu faktor yang membantu pengguna apabila ingin belajar/membaca di perpustakaan. Pencahayaan berpengaruh kepada tingkat kenyamanan pengguna dalam belajar/membaca. Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dikatakan bahwa pencahayaan ruangan untuk menunjang kegiatan tersebut masih kurang baik. Jika mengacu pada Panduan Layanan Perpustakaan Umum IFLA/UNESCO tahun 2001, pada nomor 3.10.7 (tentang Suasana Perpustakaan), seharusnya ruangan dibuat agar pengguna dapat nyaman mungkin memanfaatkan layanan perpustakaan.

Berdasarkan hasil analisis frekuensi skor AG yang telah disajikan, dapat diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden ini memberikan nilai AG positif terhadap butir pernyataan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar kelompok responden berdasarkan pendidikan terakhirnya merasa cukup puas dengan layanan yang telah mereka terima.

Jika frekuensi AG positif dan negatif dari butir pernyataan dilihat berdasarkan lama keanggotaan responden, maka hasilnya seperti yang digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 6: Frekuensi Butir Pernyataan dengan Nilai AG Positif Berdasarkan Lama Keanggotaan Responden

No	Lama Menjadi Anggota			Frekuensi
	< 6 bulan	6 bln - 1 thn	> 1 thn	
1	+	+	+	3
2	+	+	+	3
3	+	+	+	3
4	-	+	0	1
5	+	+	+	3
6	+	+	+	3
7	+	+	+	3
8	+	+	+	3
9	+	+	+	3
10	+	+	+	3
11	+	+	+	3
12	+	+	+	3
13	+	+	+	3
14	+	+	+	3
15	-	-	+	1
16	+	+	+	3
17	+	+	+	3

Butir-butir pernyataan berikut adalah butir pernyataan layanan perpustakaan yang dapat dikatakan baik, karena mampu memuaskan seluruh kelompok responden:

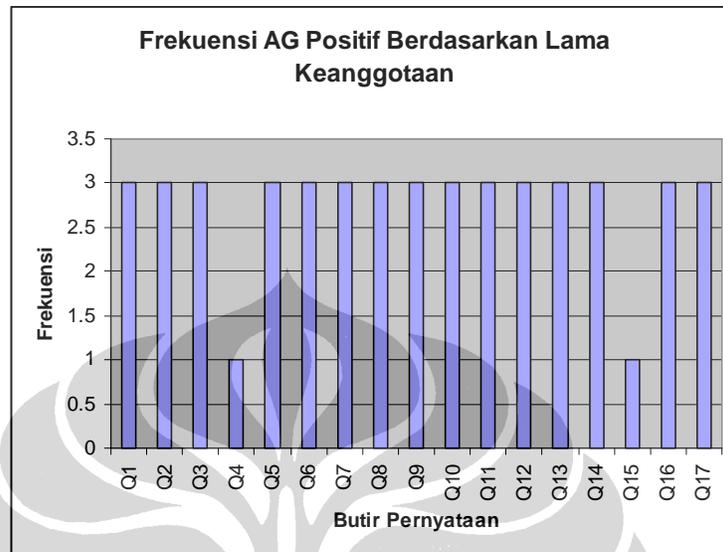
- Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan (butir pernyataan 1)
- Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan (butir pernyataan 2)
- Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog) (butir pernyataan 3)
- Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan (butir pernyataan 5)
- Kemampuan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku dalam melayani pengguna (butir pernyataan (6)
- Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku (butir pernyataan 7)

- Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku (butir pernyataan 8)
- Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku (butir pernyataan 9)
- Kemudahan pencarian buku di rak (butir pernyataan 10)
- Kondisi fisik buku (butir pernyataan 11)
- Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku (butir pernyataan 12)
- Kejelasan prosedur peminjaman buku (butir pernyataan 13)
- Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku (butir pernyataan 14)
- Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku (butir pernyataan 16)
- Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku (butir pernyataan 17)

Berikut adalah butir pernyataan yang memperoleh AG positif dengan frekuensi satu:

- Pencahayaan ruangan belajar/membaca (butir pernyataan 4)
- Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku (butir pernyataan 15)

Berikut adalah frekuensi AG positif yang ditampilkan dalam bentuk diagram:



Gambar 10: Frekuensi AG Positif Berdasarkan Lama Keanggotaan

Seperti hasil yang diperoleh dari analisis AG positif butir pernyataan berdasarkan pendidikan terakhir responden, ternyata butir pernyataan nomor 4 dan 15 jika dilihat dari kelompok responden berdasarkan lama keanggotaannya juga menunjukkan hasil yang sama, yaitu frekuensi AG positif 1. Layanan yang terdapat dalam butir pernyataan dengan nilai AG positif satu ini perlu untuk ditingkatkan, karena hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa belum puas terhadap layanan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis frekuensi skor AG yang telah disajikan, dapat diketahui bahwa sebagian besar kelompok responden memberikan nilai AG positif terhadap butir pernyataan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, kelompok responden berdasarkan lama keanggotaannya merasa cukup puas dengan layanan yang telah mereka terima.

4.4.4. Analisis Berdasarkan Kelompok Responden

Dalam penelitian ini, responden dikelompokkan berdasarkan dua kriteria, yaitu pendidikan terakhir dan lama keanggotaan. Dari kelompok responden berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh responden dengan latar belakang pendidikan SLTA, Diploma, S1, dan S2. Sedangkan kelompok responden berdasarkan lama keanggotaan dikelompokkan dalam kategori waktu keanggotaan kurang dari 6 bulan, 6 bulan sampai dengan satu tahun, dan responden yang sudah lebih dari satu tahun.

Analisis berdasarkan kelompok responden ditujukan untuk mengetahui skor rata-rata harapan minimum, harapan sesungguhnya, dan persepsi serta skor kesenjangan. Analisis dari sudut pandang responden akan memberikan gambaran mengenai layanan mana saja yang berkontribusi memuaskan pengguna dari masing-masing kelompok responden tersebut.

4.4.4.1. Analisis Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Tabel berikut menunjukkan skor harapan minimum, harapan sesungguhnya dan skor AG responden berdasarkan kategori pendidikan terakhir mereka.

Tabel 7: Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
SLTA	6.32	7.8	6.76	0.44
Diploma	6.63	8.2	7.39	0.76
S1	6.37	7.93	6.90	0.53
S2	6.18	7.85	6.44	0.26

Kelompok responden dengan harapan minimum terendah adalah kelompok responden dengan pendidikan terakhir S2, yaitu 6,18. Sedangkan kelompok

responden dengan pendidikan terakhir Diploma memiliki harapan minimum tertinggi sebesar 6,63. Kelompok dengan harapan tertinggi adalah kelompok responden lulusan Diploma, yaitu 8,2. Kelompok responden dengan skor rata-rata kesenjangan (AG) yang tertinggi adalah kelompok responden Diploma, sebesar 0,76 dan yang terendah adalah kelompok responden S2, dengan nilai 0,26. Dari data tersebut diketahui, walau pengguna lulusan Diploma adalah kelompok pengguna yang memiliki harapan tertinggi, namun justru kelompok ini yang merasa paling puas terhadap layanan perpustakaan.

Dari tabel tersebut diketahui, bahwa seluruh kelompok responden memberikan nilai AG positif terhadap layanan perpustakaan, yang berarti perpustakaan telah mampu memenuhi harapan minimum mereka. Walau telah mampu memenuhi harapan minimum pengguna, namun layanan yang diberikan perpustakaan belum dapat dikatakan memiliki layanan yang unggul (*superior service*) karena belum mampu untuk memenuhi harapan sesungguhnya dari pengguna. Hal ini dapat diketahui dari nilai rata-rata persepsi yang lebih kecil dari nilai rata-rata harapan sesungguhnya. Apabila perpustakaan ingin memberikan layanan yang unggul, maka kualitas layanan perpustakaan untuk masing-masing dimensi masih perlu untuk ditingkatkan.

4.4.4.1.1. Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir SLTA

Tabel 7 menunjukkan bahwa kelompok responden dengan pendidikan terakhir SLTA memberikan nilai kesenjangan (AG) positif, yaitu 0,44. Nilai ini menunjukkan bahwa kelompok responden ini cukup puas dengan layanan yang mereka terima.

Dari hasil analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi untuk harapan sesungguhnya sebesar 8,05 yaitu pada dimensi AI. Sedangkan nilai rata-rata harapan sesungguhnya yang terendah adalah dimensi PC, sebesar 7,73 (lihat tabel 8).

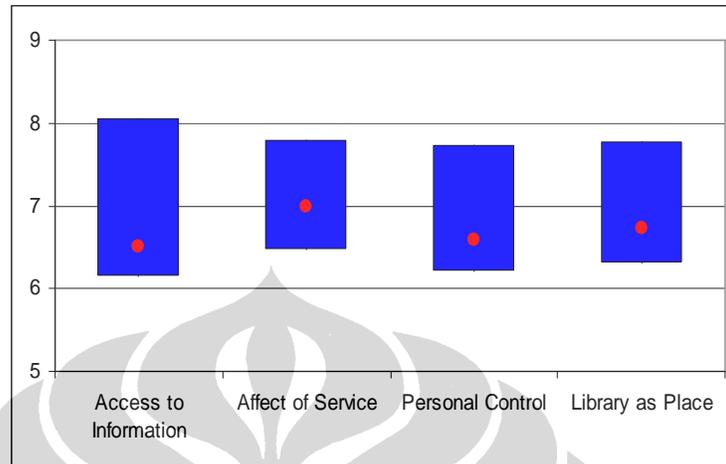
Dari data tersebut, diketahui bahwa aspek ketersediaan koleksi adalah aspek yang amat diharapkan oleh lulusan SLTA. Bahkan jika dibandingkan dengan kelompok responden yang lain, lulusan SLTA adalah kelompok responden yang memiliki harapan tertinggi terhadap ketersediaan buku. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kebutuhan responden lulusan SLTA terhadap buku adalah yang tertinggi. Namun jika dilihat dari nilai kesenjangannya, dimensi ini justru memperoleh nilai terendah (0,36) yang menandakan tingkat kepuasan terhadap dimensi ini adalah yang terendah.

Tabel 8: Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir SLTA

	Access to Information (AI)	Affect of Service (AS)	Personal Control (PC)	Library as Place (LP)
Persepsi	6.51	6.99	6.59	6.73
Harapan	8.05	7.80	7.73	7.77
Minimum	6.15	6.47	6.20	6.31
AG	0.36	0.52	0.39	0.42

Dari gambar 11 berikut terlihat bahwa persepsi pengguna masih berada dalam area *zone of tolerance* yang merupakan area kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SLTA menilai bahwa layanan perpustakaan yang diberikan perpustakaan berada dalam taraf yang memuaskan. Walau begitu, layanan yang diberikan tersebut masih belum dapat memenuhi harapan sesungguhnya dari kelompok pengguna ini. Hal ini terlihat

dari titik persepsi (titik merah) berada dibawah garis harapan sesungguhnya (garis teratas area berwarna biru).



Gambar 11: Zone of Tolerance Responden Lulusan SLTA

Dari analisis berdasarkan butir pernyataan (lihat lampiran 20), diketahui bahwa 16 butir pernyataan (94,12%) memiliki skor AG positif dan hanya 1 butir pernyataan (5,88%) yang bernilai AG negatif yaitu butir pernyataan nomor 4 mengenai pencahayaan ruang belajar/membaca. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna lulusan SLTA merasa puas terhadap hampir semua layanan yang diberikan perpustakaan.

Nilai AG negatif pada butir pernyataan nomor 4 tersebut, menunjukkan bahwa pengguna lulusan SLTA tidak puas terhadap pencahayaan ruang belajar/baca. Pencahayaan ruang belajar/baca dianggap kurang baik, sehingga dapat berpengaruh kepada kekurangnyamanan belajar/membaca. Harapan pengguna lulusan SLTA terhadap keramahan petugas sirkulasi amat tinggi, ini terlihat dari skor rata-rata harapan pada butir 12 yang memperoleh nilai tertinggi (8,10). Nilai rata-rata AG yang tertinggi terdapat pada butir nomor 17 mengenai kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku, dengan

nilai rata-rata 0,81. Hal ini menunjukkan bahwa kerapihan petugas perpustakaan dinilai memuaskan oleh pengguna lulusan SLTA.

4.4.4.1.2. Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir Diploma

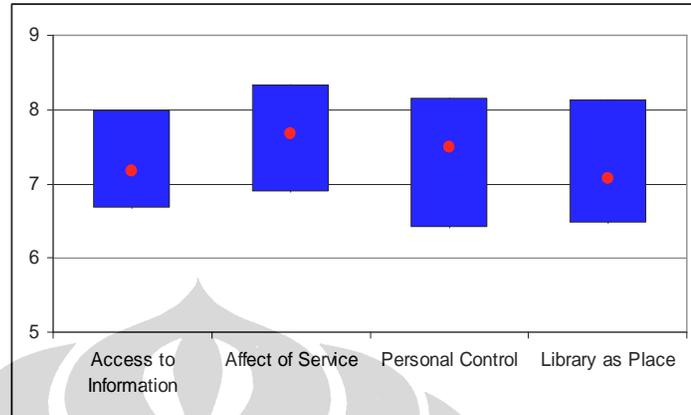
Tabel 7 menunjukkan bahwa kelompok responden dengan pendidikan terakhir Diploma adalah kelompok yang memberikan nilai kesenjangan (AG) positif tertinggi, yaitu 0,76. Nilai ini menunjukkan bahwa kelompok responden ini merupakan kelompok responden yang merasa paling puas terhadap layanan perpustakaan dibandingkan kelompok responden yang lain.

Tabel 9: Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir Diploma

	Access to Information (AI)	Affect of Service (AS)	Personal Control (PC)	Library as Place (LP)
Persepsi	7.17	7.67	7.50	7.07
Harapan	8.00	8.33	8.17	8.14
Minimum	6.67	6.89	6.42	6.47
AG	0.5	0.78	1.08	0.6

Jika dilihat dari dimensi kualitas layanan (tabel 9), diketahui bahwa skor rata-rata harapan tertinggi untuk kelompok ini sebesar 8,33 yaitu pada dimensi AS. Di samping itu, nilai rata-rata harapan minimum untuk dimensi ini juga merupakan yang tertinggi. Hal ini berarti, kelompok responden lulusan Diploma menganggap bahwa aspek layanan petugas perpustakaan adalah yang terpenting dibanding lainnya. Aspek petunjuk dan kemandirian bertindak dalam perpustakaan dinilai amat baik oleh pengguna lulusan Diploma, hal ini diketahui dari nilai kesenjangan dimensi PC yang memperoleh nilai AG tertinggi (1,08). Sedangkan dimensi yang memperoleh nilai AG terendah adalah dimensi AI. Ini

menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi buku memperoleh tingkat kepuasan terendah dibandingkan dimensi lainnya.



Gambar 12: Zone of Tolerance Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir

Dari gambar 12 terlihat bahwa persepsi pengguna masih berada dalam area *zone of tolerance* yang merupakan area kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir Diploma menilai bahwa layanan yang diberikan perpustakaan berada dalam taraf yang memuaskan.

Berdasarkan analisis berdasarkan butir pernyataan (lampiran 21), diketahui bahwa 16 butir pernyataan (94,12%) memiliki skor AG positif dan hanya 1 butir pernyataan (5,88%) yang bernilai AG negatif yaitu butir pernyataan nomor 4 mengenai pencahayaan ruang belajar/membaca. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengguna lulusan Diploma merasa puas terhadap hampir semua layanan yang diberikan perpustakaan. Nilai rata-rata AG yang tertinggi terdapat pada butir nomor 3 dan butir nomor 7, dengan nilai rata-rata 1,34. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan petunjuk penggunaan OPAC dan kemudahan dalam penggunaannya dalam pencarian buku dinilai baik oleh pengguna lulusan Diploma.

4.4.4.1.3. Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S1

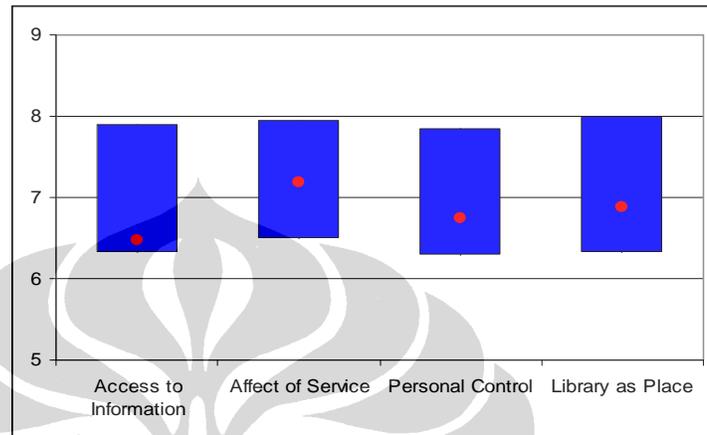
Dari hasil analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan, diketahui bahwa skor rata-rata harapan minimum tertinggi untuk kelompok ini sebesar 0,68 untuk dimensi AS. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menetapkan batas toleransi tertinggi untuk aspek layanan petugas perpustakaan, yang dapat berarti pula bahwa aspek ini merupakan aspek yang amat penting untuk diperhatikan perpustakaan. Walau begitu, kelompok pengguna ini justru merasa paling puas terhadap aspek layanan petugas perpustakaan dibandingkan aspek lainnya. Ini menunjukkan bahwa petugas sirkulasi mampu memberikan pelayanan yang baik terhadap mereka. Jika dilihat dari nilai kesenjangannya, dimensi AI merupakan dimensi yang memperoleh nilai terendah (0,16). Hal ini menandakan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap dimensi ini merupakan yang terendah.

Tabel 10: Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S1

	Access to Information (AI)	Affect of Service (AS)	Personal Control (PC)	Library as Place (LP)
Persepsi	6.48	7.18	6.74	6.88
Harapan	7.90	7.95	7.85	8.00
Minimum	6.32	6.50	6.29	6.32
AG	0.16	0.68	0.45	0.56

Dari gambar 13, terlihat bahwa persepsi pengguna masih berada dalam area *zone of tolerance* yang merupakan area kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir S1 menilai bahwa layanan yang diberikan perpustakaan berada dalam taraf yang memuaskan. Dari gambar tersebut, terlihat bahwa dimensi AI adalah dimensi yang memiliki tingkat kepuasan terendah dibandingkan dimensi lainnya, dan hanya sedikit melebihi harapan minimum pengguna. Hal ini menunjukkan situasi yang rawan pada

dimensi ini. Oleh karena itu, koleksi buku harus mendapat perhatian lebih dari pihak perpustakaan untuk dapat ditingkatkan. Berikut adalah nilai kesenjangan berdasarkan butir pernyataan



Gambar 13: Zone of Tolerance Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S1

Berdasarkan analisis terhadap butir pernyataan (lihat lampiran 22), diketahui bahwa 15 butir pernyataan (88,23%) memiliki skor AG positif dan 2 butir pernyataan (11,76%) yang bernilai AG negatif. Dapat dinyatakan bahwa, pengguna lulusan S1 puas terhadap sebagian besar layanan perpustakaan yang telah diberikan perpustakaan. Walau begitu, masih ada layanan yang dianggap belum memuaskan, yaitu pencahayaan ruang belajar/membaca (butir pernyataan nomor 4) dan sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku (butir pernyataan nomor 15). Kerapuhan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku, dianggap paling memuaskan. Ini diketahui berdasarkan nilai rata-rata AG, yang menunjukkan bahwa butir nomor 17 adalah butir pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi, yaitu 1,15.

4.4.4.1.4. Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S2

Tabel 7 menunjukkan bahwa kelompok responden lulusan S2 adalah kelompok yang memberikan nilai kesenjangan (AG) positif terendah (0,26) di antara kelompok responden lainnya. Hal ini berarti pula, tingkat kepuasan kelompok lulusan S2 terhadap layanan yang diberikan perpustakaan merupakan yang terendah.

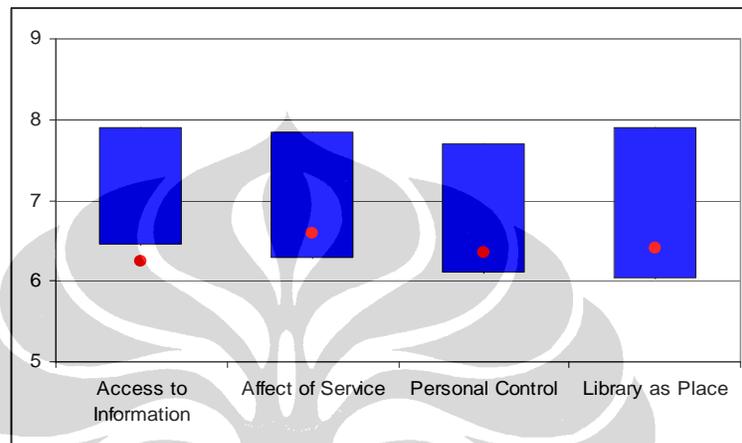
Dari hasil analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan, diketahui bahwa skor rata-rata harapan minimum tertinggi responden lulusan S2 adalah pada dimensi AI, sebesar 6,45 (lihat tabel 11). Sedangkan harapan tertinggi adalah dimensi AI dan LP, yaitu 7,90. Dari data tersebut diketahui, bahwa aspek ketersediaan buku adalah aspek yang amat penting bagi kelompok lulusan S2. Namun, jika dilihat dari tingkat kepuasan, justru dimensi dianggap belum memuaskan. Hal ini dapat diketahui dari skor AG yang bernilai negatif (-0.2). Agar lebih jelas, dapat dilihat pada gambar *zone of tolerance* untuk responden lulusan S2 pada gambar 14.

Tabel 11: Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S2

	Access to Information	Affect of Service	Personal Control	Library as Place
Persepsi	6.25	6.58	6.35	6.40
Harapan	7.90	7.85	7.70	7.90
Minimum	6.45	6.28	6.10	6.02
AG	-0.2	0.3	0.25	0.38

Dari gambar 14, dapat dilihat bahwa persepsi pengguna terhadap dimensi AI berada diluar *zone of tolerance*, di bawah batas harapan minimum. Ini menunjukkan bahwa layanan pada dimensi ini belum mampu memenuhi harapan minimum pengguna lulusan S2, yang berarti pula mereka masih belum puas

terhadap dimensi AI. Kualitas dimensi ini perlu ditingkatkan untuk dapat memuaskan penggunaannya. Sedangkan pada tiga dimensi lainnya persepsi pengguna masih berada pada area *zone of tolerance*, yang berarti pengguna merasa cukup puas dengan layanan pada dimensi ini.



Gambar 14: Zone of Tolerance Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S2

Berdasarkan analisis terhadap butir pernyataan (lihat lampiran 23), diketahui bahwa 12 butir pernyataan (70,59%) memiliki skor AG positif dan 5 butir pernyataan (29,41%) yang bernilai AG negatif. Jika dibandingkan dengan tiga kelompok responden sebelumnya, kelompok responden lulusan S2 lebih banyak mengalami ketidakpuasan terhadap layanan perpustakaan. Layanan yang belum memuaskan tersebut adalah:

1. Ketersediaan buku-buku non-fiksi (pernyataan no.1).
2. Pencahayaan ruang belajar/membaca (pernyataan no. 4)
3. Ketersediaan buku-buku fiksi (pernyataan no. 5)
4. Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku (pernyataan no. 14)

5. Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku (pernyataan no. 15)

Nilai rata-rata AG yang tertinggi terdapat pada butir nomor 11 mengenai kondisi fisik buku, dengan nilai rata-rata 1,1. Ini berarti bahwa pengguna lulusan S2 menilai bahwa kondisi fisik buku yang dimiliki perpustakaan masih baik.

4.4.4.2. Analisis Berdasarkan Lama Keanggotaan Responden

Tabel berikut menunjukkan skor harapan minimum, harapan sesungguhnya dan skor AG responden berdasarkan kategori lama keanggotaannya.

Tabel 12: Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Berdasarkan Lama Keanggotaan

Lama Keanggotaan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
< 6 bulan	6.25	7.80	6.68	0.43
6 bln - 1 thn	6.52	7.92	7.10	0.58
> 1 tahun	6.31	8.03	7.06	0.75

Kelompok responden dengan skor rata-rata kesenjangan (AG) yang tertinggi adalah kelompok responden adalah kelompok responden dengan lama keanggotaan lebih dari satu tahun, dengan skor 0,75 dan terendah adalah kelompok responden dengan lama keanggotaan kurang dari enam bulan, yaitu sebesar 0,43. Dari tabel tersebut juga diketahui, bahwa seluruh kelompok responden memberikan nilai AG positif terhadap layanan perpustakaan, yang berarti layanan yang diberikan perpustakaan cukup memuaskan. Namun demikian, layanan tersebut belum dapat dinyatakan sebagai layanan yang unggul (*superior services*) karena nilai rata-rata persepsi pengguna masih lebih rendah dari nilai rata-rata harapan mereka.

4.4.4.2.1. Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Kurang dari Enam Bulan

Tabel 12 menunjukkan bahwa kelompok responden dengan lama keanggotaan kurang dari enam bulan memiliki nilai rata-rata AG sebesar 0,43. Nilai kesenjangan ini merupakan yang terendah dibandingkan dua kelompok responden lainnya. Dapat dinyatakan pula bahwa kelompok responden dengan keanggotaan kurang dari 6 bulan adalah kelompok responden yang memiliki tingkat kepuasan terendah terhadap layanan perpustakaan.

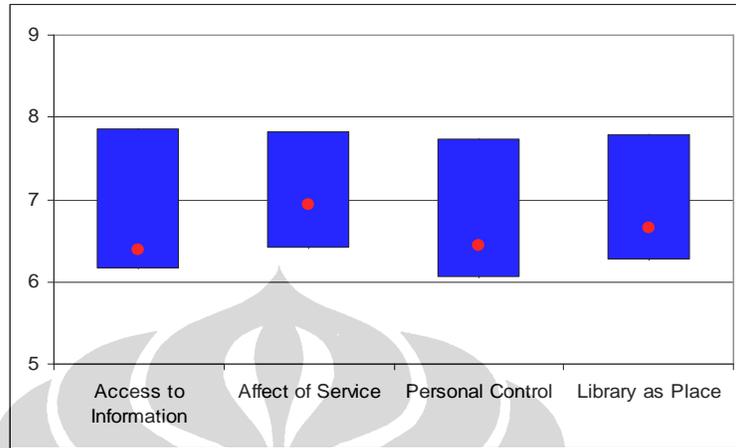
Dari hasil analisis berdasarkan dimensi kualitas layanan, diketahui bahwa tingkat kepuasan tertinggi kelompok responden ini adalah terhadap aspek layanan petugas perpustakaan, dan 0,53 (lihat tabel 13). Tingkat harapan tertinggi kelompok ini adalah pada dimensi AI, tentang ketersediaan buku (7,87). Ini dapat pula menunjukkan faktor ketersediaan buku merupakan faktor terpenting bagi kelompok pengguna ini.

Tabel 13: Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Kurang dari 6 Bulan

	Access to Information	Affect of Service	Personal Control	Library as Place
Persepsi	6.40	6.94	6.44	6.66
Harapan	7.87	7.82	7.74	7.79
Minimum	6.16	6.41	6.05	6.27
AG	0.24	0.53	0.39	0.39

Dari gambar 15, diketahui bahwa persepsi pengguna masih berada pada area *zone of tolerance* yang berarti pengguna dengan lama keanggotaan kurang dari enam bulan merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan. Walau telah mampu memenuhi harapan minimum, namun layanan perpustakaan masih cenderung lebih jauh dari harapan sesungguhnya kelompok

responden ini. Ini menunjukkan bahwa layanan yang unggul belum dapat diwujudkan perpustakaan.



Gambar 15: Zone of Tolerance Kelompok Responden dengan Keanggotaan Kurang dari 6 Bulan

Berdasarkan analisis terhadap butir pernyataan (lihat lampiran 24), terlihat bahwa responden dengan lama keanggotaan kurang dari enam bulan menilai positif 15 butir pernyataan atau 88,24% pernyataan, sedangkan 2 butir pernyataan lainnya atau 11,76% pernyataan dinilai negatif. Butir pernyataan yang memiliki nilai AG negatif adalah butir pernyataan nomor 4, mengenai pencahayaan ruangan belajar/membaca, dan butir pernyataan nomor 15, mengenai sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku. Secara umum, dapat dinyatakan bahwa kelompok pengguna dengan keanggotaan kurang dari 6 bulan merasa cukup puas terhadap sebagian besar layanan yang telah diberikan perpustakaan.

Ketanggapan petugas dalam membantu pengguna yang kesulitan mencari buku (pernyataan nomor 15), merupakan salah satu butir pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi 8,02. Namun jika dilihat dari nilai kesenjangan AG, butir pernyataan ini justru memperoleh nilai AG negatif (-0,02), yang berarti pengguna

tidak puas terhadap ketanggapan petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku.

Kepuasan tertinggi kelompok responden ini adalah terhadap ketenangan ruangan untuk belajar/membaca (pernyataan nomor 8), dan kerapihan penampilan petugas sirkulasi (pernyataan nomor 17) dengan nilai rata-rata 0,76.

4.4.4.2.2. Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Enam Bulan Hingga Satu Tahun

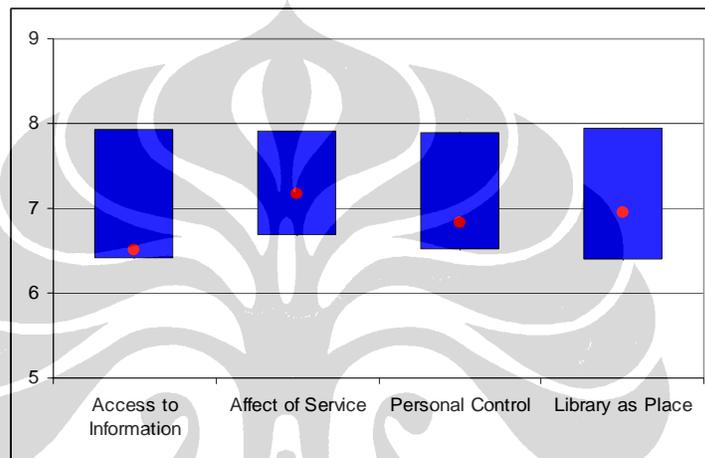
Nilai rata-rata harapan tertinggi kelompok responden ini adalah terhadap dimensi LP (7,95), yang merupakan dimensi perpustakaan dalam pengertian fisik (lihat tabel 14). Faktor fisik perpustakaan dalam konteks penelitian ini terkait dengan faktor kenyamanan dalam belajar/membaca buku. Dapat dinyatakan bahwa faktor fisik dalam menunjang kegiatan belajar/membaca adalah faktor yang terpenting bagi kelompok responden ini. Berdasarkan tingkat kepuasan, dimensi tersebut juga merupakan dimensi yang dirasakan paling memuaskan bagi kelompok responden ini. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata kesenjangan AG dimensi ini yang memperoleh nilai tertinggi, yaitu 0,56.

Tabel 14: Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan 6 Bulan Hingga 1 Tahun

	Access to Information	Affect of Service	Personal Control	Library as Place
Persepsi	6.52	7.16	6.83	6.95
Harapan	7.93	7.91	7.90	7.95
Minimum	6.41	6.69	6.51	6.39
AG	0.11	0.47	0.32	0.56

Dari gambar 16, terlihat bahwa persepsi pengguna masih berada dalam area *zone of tolerance* yang merupakan area kepuasan pengguna. Hal ini

menunjukkan bahwa responden dengan lama keanggotaan enam bulan hingga satu tahun menilai bahwa layanan yang diberikan perpustakaan berada dalam taraf yang memuaskan. Pada gambar tersebut terlihat, tingkat kepuasan pengguna terhadap ketersediaan koleksi merupakan yang terendah, dan hanya sedikit melebihi harapan minimum. Ini merupakan hal yang perlu diperhatikan, karena dapat dikatakan kondisi ini merupakan kondisi yang mengkhawatirkan.



Gambar 16: Zone of Tolerance Kelompok Responden dengan Keanggotaan 6 Bulan Hingga 1 Tahun

Berdasarkan analisis terhadap butir pernyataan (lihat lampiran 25), responden dengan lama keanggotaan enam bulan hingga satu tahun menilai positif 16 butir pernyataan atau 94,12% pernyataan, sedangkan 1 butir pernyataan lainnya atau 5,88% pernyataan dinilai negatif, yaitu butir pernyataan nomor 15, mengenai sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku. Secara keseluruhan, dapat dinyatakan bahwa kelompok responden ini cukup puas terhadap layanan yang telah diberikan perpustakaan.

Tingkat kepuasan tertinggi kelompok responden ini adalah terhadap kerapihan penampilan petugas bagian sirkulasi dengan nilai AG 0,97. Sedangkan

tingkat kepuasan terendah adalah terhadap sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku, dengan nilai -0,41.

4.4.4.2.3. Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Lebih dari Satu Tahun

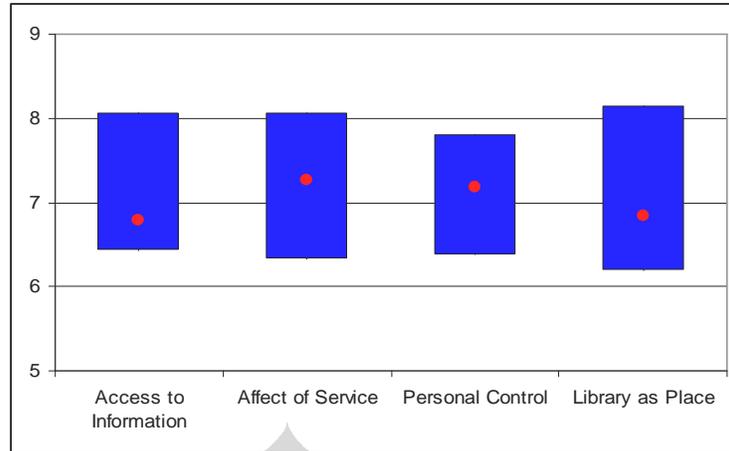
Tabel 12 menunjukkan bahwa kelompok responden dengan lama keanggotaan lebih dari satu tahun memiliki skor rata-rata AG tertinggi (0,77) yang berarti kelompok responden ini merupakan kelompok responden yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi terhadap layanan perpustakaan.

Sama seperti kelompok responden dengan lama keanggotaan 6 bulan-1 tahun, nilai rata-rata harapan tertinggi kelompok responden ini adalah terhadap dimensi LP juga (8,07). Faktor fisik perpustakaan dalam menunjang kegiatan belajar/membaca adalah faktor yang terpenting bagi kelompok responden ini.

Berdasarkan tingkat kepuasan, dimensi AS merupakan dimensi yang dirasakan paling memuaskan bagi kelompok responden ini. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata kesenjangan AG dimensi ini yang memperoleh nilai tertinggi, yaitu 0,92. Dari nilai harapan minimum, kelompok ini menetapkan batas toleransi tertinggi untuk dimensi AI, yaitu 6,43. Ini menunjukkan bahwa aspek ketersediaan buku adalah aspek yang penting bagi kelompok ini.

Tabel 15: Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Lebih dari 1 Tahun

	Access to Information	Affect of Service	Personal Control	Library as Place
Persepsi	6.79	7.26	7.18	6.83
Harapan	8.07	8.06	7.81	8.14
Minimum	6.43	6.32	6.38	6.19
AG	0.36	0.92	0.8	0.64



Gambar 17: Zone of Tolerance Kelompok Responden dengan keanggotaan Lebih dari 1 Tahun

Dari gambar 17 terlihat bahwa persepsi pengguna masih berada dalam area *zone of tolerance* yang merupakan area kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa responden dengan lama keanggotaan lebih dari satu tahun menilai bahwa layanan yang diberikan perpustakaan berada dalam taraf yang memuaskan. Walau cukup memuaskan, namun layanan tersebut masih belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari kelompok responden ini.

Berdasarkan analisis terhadap butir pernyataan (lihat lampiran 26), diketahui bahwa responden dengan lama keanggotaan lebih dari satu tahun menilai positif 16 butir pernyataan atau 94,12% pernyataan, sedangkan 1 butir pernyataan lainnya atau 5,88% bernilai nol, yaitu butir pernyataan nomor 4, mengenai pencahayaan ruang belajar/baca. Namun nilai nol ini dapat pula berarti harapan minimum kelompok responden ini terpenuhi, karena layanan yang mereka terima sesuai dengan tingkat harapan minimum mereka. Tingkat kepuasan tertinggi kelompok responden ini adalah terhadap kerapihan penampilan petugas bagian sirkulasi dengan nilai AG 1,71.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini menghasilkan suatu kesimpulan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional dinilai cukup baik oleh pengguna. Hal ini dapat diketahui dari kepuasan pengguna perpustakaan terhadap sebagian besar layanan yang diberikan perpustakaan. Berikut adalah rincian dari kesimpulan penelitian.

1. Persepsi pengguna terhadap empat dimensi kualitas layanan berada dalam *zone of tolerance*, yang merupakan area kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan perpustakaan telah memenuhi harapan minimum mereka. Walau begitu, layanan yang diberikan masih belum dapat dinyatakan sebagai layanan yang unggul (*superior service*) karena belum mampu memenuhi harapan sesungguhnya dari pengguna.
2. Dimensi mengenai kecukupan koleksi buku (dimensi *Access to Information*) adalah dimensi yang memiliki nilai kepuasan terendah dibanding tiga dimensi lainnya. Padahal, jika dilihat dari harapan responden, harapan mereka terhadap dimensi ini adalah yang tertinggi.
3. Aspek layanan petugas peminjaman/pengembalian buku (dimensi *Affect of Service*) dinilai paling memuaskan dalam memenuhi harapan minimum pengguna. Walau begitu, layanan dimensi ini belum mampu memenuhi harapan mereka sesungguhnya.

4. Hasil analisis terhadap dimensi kualitas layanan berdasarkan pendidikan terakhir responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tiga kelompok responden (SLTA, Diploma, dan S1) terhadap dimensi *Access to Information* (AI) merupakan yang terendah dibandingkan terhadap tiga dimensi lainnya. Sedangkan kelompok lulusan S2 merasa belum puas terhadap dimensi ini.

5. Terdapat beberapa butir layanan yang dinilai belum memuaskan oleh kelompok pengguna jika dilihat dari pendidikan terakhirnya, yaitu sebagai berikut:

- Seluruh kelompok responden ini merasa belum puas terhadap pencahayaan ruang belajar/membaca.
- Selain aspek pencahayaan ruang baca, kelompok responden lulusan S1 menilai sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku juga belum memuaskan.
- Selain aspek pencahayaan ruang baca, kelompok responden lulusan S2 merasa belum puas terhadap ketersediaan buku-buku non-fiksi dan fiksi di perpustakaan, jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku dan sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku juga dinilai belum memuaskan.

6. Hasil analisis terhadap dimensi kualitas layanan berdasarkan lama keanggotaan responden menunjukkan hasil sebagai berikut:

- responden dengan lama keanggotaan kurang dari enam bulan merasa belum puas terhadap pencahayaan ruangan

belajar/membaca dan sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku.

- Responden dengan lama keanggotaan enam bulan hingga satu tahun menilai merasa belum puas terhadap sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku.
- Sedangkan kelompok responden dengan lama keanggotaan lebih dari satu tahun merasa cukup puas terhadap seluruh butir pernyataan.

7. Secara umum, terdapat dua layanan yang dinilai belum memuaskan pengguna, sehingga perlu mendapatkan perhatian dari pihak manajemen Perpustakaan Pendidikan Nasional, yaitu:

- a. Pencahayaan ruangan belajar/membaca
- b. Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang penulis ajukan terhadap hal tersebut adalah:

1. Koleksi merupakan inti perpustakaan, dan buku merupakan salah satunya. Hendaknya sebagai inti perpustakaan, pihak manajemen perpustakaan memberikan perhatian lebih terhadapnya. Tingkat kepuasan responden yang rendah terhadap koleksi buku (*dimensi Access to Information*) menandakan bahwa koleksi buku masih perlu untuk ditingkatkan. Saran yang peneliti ajukan adalah:

- a. Menjadikan pengembangan koleksi buku sebagai prioritas dalam rencana anggaran perpustakaan selanjutnya, yaitu dengan menambah jumlah anggaran untuk pengembangan koleksi buku. Penelitian mengenai kebutuhan buku pengguna dapat dilakukan sebagai langkah awal, agar pengembangan koleksi buku dapat terarah dengan baik dan benar.
 - b. Melakukan kerjasama antar perpustakaan dalam hal peminjaman koleksi buku.
2. Kenyamanan untuk belajar/membaca buku salah satunya ditentukan oleh faktor pencahayaan ruangan. Faktor ini perlu lebih diperhatikan oleh pihak manajemen, karena selama ini pengguna menilai bahwa pencahayaan ruang baca buku/belajar masih belum memuaskan. Hal yang dapat dilakukan pihak perpustakaan adalah memberikan pencahayaan secara lebih optimal dengan cara:
- a. Memperhatikan apakah terdapat lampu pada ruang ini yang rusak/tidak berfungsi, lalu segera menggantinya
 - b. Menambah jumlah sumber penerangan dengan cara menambah jumlah lampu pada ruang baca/belajar.
 - c. Perpustakaan dapat pula merelokasi posisi ruang baca dekat dengan jendela yang terang (memanfaatkan cahaya matahari). Namun hal ini harus dilakukan secara seksama, jangan sampai koleksi terkena cahaya matahari langsung karena dapat merusak koleksi itu sendiri.

3. Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku adalah hal berikutnya yang penting untuk diperhatikan oleh manajemen, karena pengguna menilai bahwa ketanggapan petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku masih belum memuaskan. Pengguna adalah konsumen perpustakaan, dan tugas perpustakaan adalah untuk melayani kebutuhan mereka. Hal yang dapat dilakukan terkait dengan ini adalah

- a. Pihak manajemen perlu membangun sifat empati dan budaya untuk membantu/menolong pengguna.
- b. Disamping itu, pihak perpustakaan dapat melakukan tindakan preventif untuk menghindari terjadinya hal ini, yaitu dengan pendidikan pemakai. Dengan pendidikan pemakai, tentunya pengguna dapat memperoleh pengetahuan mengenai bagaimana cara pencarian buku di Perpustakaan Pendidikan Nasional, sehingga pengguna tidak kesulitan untuk mencari buku di perpustakaan.

Demikianlah hasil penelitian kualitas layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional ini. Semoga penelitian ini bermanfaat.

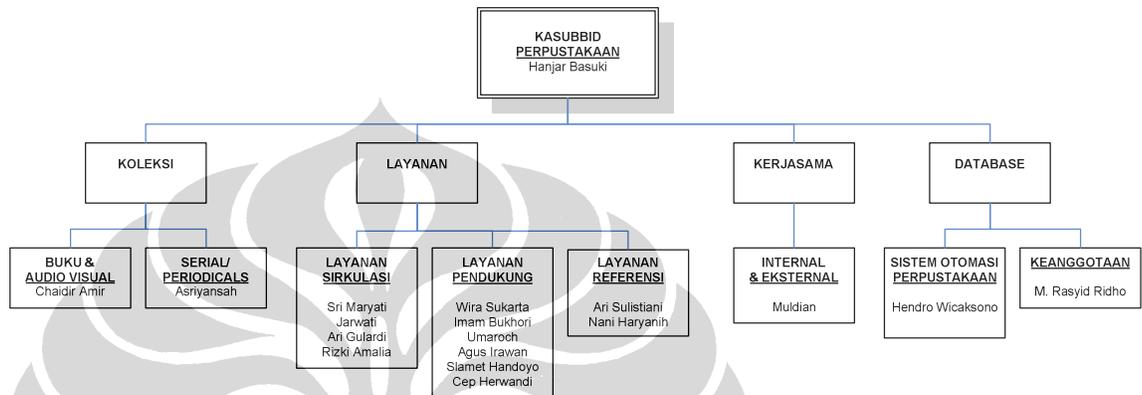
Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 1990.
- , *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (edisi revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta, 1992.
- Association of Research Libraries. *Libqual+TM: Spring 2004 survey*. Washington, DC: Association of Research Libraries, 2004.
- Berry, dkk. *Improving Service Quality in America: Lessons Learned*, The Academy of Management Executive, May 1994, vol. 8, no.2.
- Cook, Colleen, dkk. "LibQUAL+(TM) Preliminary Results from 2002". *Performance Measurement and Metrics*. Bradford: 2003. Vol. 4, No. 1; p. 38.
- Cook, Collen; Heath, Fred; dan Thompson, Bruce. "Zone of Tolerance In Perceptions of Library Service Quality: a LibQUAL+ study". *Portal: Libraries and the Academy; Academic Research Library*. Jan 2003. Vol. 3., No.1. p.113-123.
- Davis, G., & Kyrillidou. *LibQUAL+ Charting Library Service Quality: Procedures Manual*. Washington D. C.: Association of Libraries Research, 2006.
- Davis, MaShana; Groves, Richard; Kyrillidou, Martha. *LibQUAL+: Procedures Manual*. Washington D. C.: Association of Research Libraries, 2006
- Han, Flora dan Leong, Debbie. *Productivity and Service Quality: An Essential Reading for Service Providers*. Singapore: Prentice Hall, 1996.
- Hernon, Peter dan Nitecki, Danuta A. "Service Quality: A Concept Not Fully Explored". *Library Trends*; Vol. 49, No. 4., Spring 2001.; p. 687.
- Hill, Arthur V. *Field Service Management: An Integrated Approach to Increasing Customer Satisfaction*. Homewood: Business One Irwin, 1992.
- International Federation of Library Associations and Institutions. *The Public Library Service: IFLA/UNESCO Guidelines for Development*. Munchen: Saur, 2001.
- Kotler dan Andreasen (Penerjemah: Emilia, Ova). *Strategi Pemasaran untuk Organisasi Nirlaba (ed. 3)*. Yogyakarta: Gadjahmada University press, 1995.

- Lasa Hs. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1995.
- Murison, W. J. *The Public Library: It Origins, Purpose, and Significance* (3rd ed.). London: Clive Bingley, 1988.
- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, Spring 1988.
- Parasuraman, Berry, & Zeithaml. "Understanding Customer Expectations of Service". *Sloan Management Review*. Spring 1991, vol.32/no.3. p.39.
- Praseto, Bambang dan Jannah, Lina Miftahul. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006.
- Rimbarawa, Kosam dan Supriyanto (ed.). *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: IPI Pengurus Daerah DKI Jakarta, 2006.
- Sevilla, Consuelo G., dkk. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: UI Press, 1993.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama, 1991.
- Sulistyo-Basuki, dkk., *Perpustakaan dan Informasi dalam Konteks Budaya*, Depok: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi FIB-UI, 2006.
- Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI, 2005.
- Viswanathan, C. G. *Public Library Operations and Services: A Short Manual* (3rd ed.). Lucknow: Print House (India), 1985.
- Zeithaml, Valarie A. dan Bitner, Mary Jo. *Service Marketing*. New York: The McGraw-Hill, 1996.
- Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press, 1990.

Lampiran 1

STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN PENDIDIKAN NASIONAL 2008



URAIAN TUGAS SUBBIDANG PERPUSTAKAAN

DIVISI KOLEKSI

1. Buku dan Audio Visual

a. Akuisisi

- Mencari sumber-sumber literatur/informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan akan koleksi buku dan audio visual.
- Melakukan kerjasama dengan pemangku kepentingan perpustakaan dalam pemilihan dan pengembangan koleksi buku dan audio visual.
- Menjalin kerja sama dengan penerbit, agen, distributor, toko buku, dan organisasi lain dalam pemilihan dan pengembangan koleksi buku dan audio visual.
- Menyusun rencana kebutuhan koleksi buku dan audio visual.
- Menyimpan dan memelihara dokumen akuisisi.
- Menerima dan menginventarisasi koleksi buku dan audio visual.
- Mengkaji, memproses, dan menerima koleksi buku dan audio visual hasil donasi.
- Membuat laporan kegiatan akuisisi koleksi buku dan audio visual secara periodik.

b. Pengolahan

- Melakukan klasifikasi dan menentukan tajuk subyek koleksi buku dan audio visual.
- Melakukan pencatatan data bibliografi ke dalam database perpustakaan.
- Melakukan penyampulan dan pemberian label pada koleksi buku dan audio visual.

- Adaptasi dan modifikasi klasifikasi DDC sesuai kebutuhan lokal dan memfasilitasi kemudahan penelusuran bagi pemustaka.
- Memproses dan memelihara kondisi fisik koleksi buku dan audio visual.
- Membuat laporan kegiatan pengolahan koleksi buku dan audio visual secara periodik.

2. Serial/Periodicals

a. Akuisisi

- Mencari sumber-sumber literatur/informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan akan koleksi serial/periodicals.
- Melakukan kerjasama dengan pemangku kepentingan perpustakaan dalam pemilihan dan pengembangan koleksi serial/periodicals.
- Menjalin kerja sama dengan penerbit, agen, distributor, toko buku, dan organisasi lain dalam pemilihan dan pengembangan koleksi serial/periodicals.
- Menyusun rencana kebutuhan koleksi serial/periodicals.
- Menyimpan dan memelihara dokumen akuisisi.
- Menerima dan menginventarisasi koleksi serial/periodicals.
- Mengkaji, memproses, dan menerima koleksi serial/periodicals hasil donasi.
- Membuat laporan kegiatan akuisisi koleksi serial/periodicals secara periodik.

b. Pengolahan

- Melakukan pencatatan data dan klasifikasi koleksi serial/periodicals.
- Melakukan penyampulan dan pemberian label pada koleksi serial/periodicals.
- Memproses dan memelihara kondisi fisik koleksi serial/periodicals.
- Mengelola dan menata koleksi serial/periodicals edisi sebelumnya (back issue).
- Membuat laporan kegiatan pengolahan koleksi serial/periodicals secara periodik.

DIVISI LAYANAN

1. Layanan Sirkulasi :

- Memberikan pelayanan sirkulasi perpustakaan (peminjaman, pengembalian, dan pemesanan koleksi).
- Memberikan pelayanan pendaftaran keanggotaan perpustakaan.
- Menata koleksi perpustakaan di rak.
- Melakukan koordinasi dengan staf layanan referensi.
- Membuat laporan kegiatan layanan sirkulasi secara periodik.

2. Layanan Pendukung :

- Memberikan pelayanan penitipan tas.
- Memberikan pelayanan fotocopy.
- Memberikan pelayanan audio visual.
- Memberikan pelayanan internet.
- Memberikan pelayanan jurnal online proquest.
- Menata koleksi perpustakaan di rak.
- Melakukan pemantauan keluar masuknya koleksi.
- Melakukan pemantauan aktifitas pengunjung perpustakaan.
- Melakukan kegiatan perawatan dan pembersihan fasilitas perpustakaan.
- Melakukan koordinasi dengan staf layanan referensi.
- Membuat laporan kegiatan layanan pendukung secara periodik.

3. Layanan Referensi:

- Memberikan informasi langsung kepada pemustaka, baik informasi ilmiah untuk kepentingan studi dan riset maupun informasi yang bersifat non-ilmiah.
- Memberikan layanan rujukan ke sumber informasi yang ada di luar perpustakaan.

- Memberikan bimbingan penggunaan fasilitas perpustakaan.
- Mengelola administrasi perkantoran.
- Mengkoordinir kegiatan layanan sirkulasi.
- Mengkoordinir kegiatan layanan pendukung.
- Membuat laporan kegiatan layanan referensi secara periodik.

DIVISI KERJASAMA

- Memperkenalkan layanan perpustakaan kepada publik.
- Merancang dan melakukan program promosi perpustakaan.
- Menjalin dan memelihara kerjasama antar perpustakaan dan lembaga lain terkait dengan pengembangan pelayanan dan kegiatan perpustakaan.
- Melakukan pendampingan terhadap kunjungan perpustakaan.
- Membuat laporan kegiatan kerjasama secara periodik.

DIVISI DATABASE

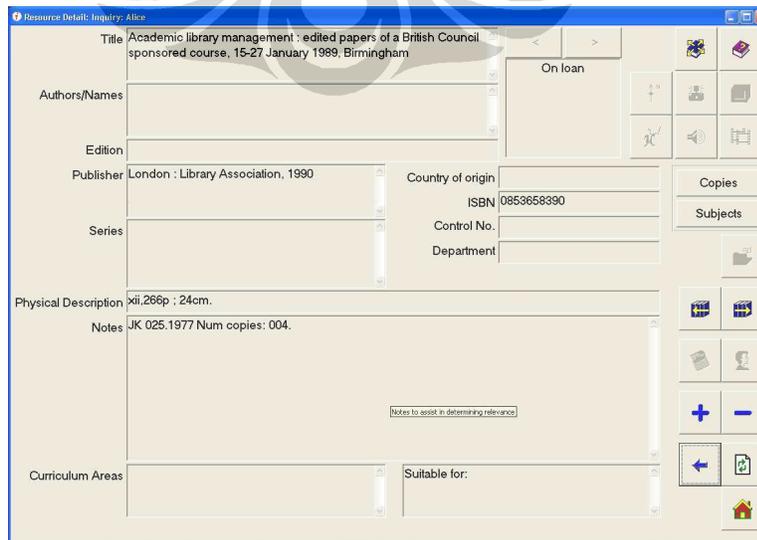
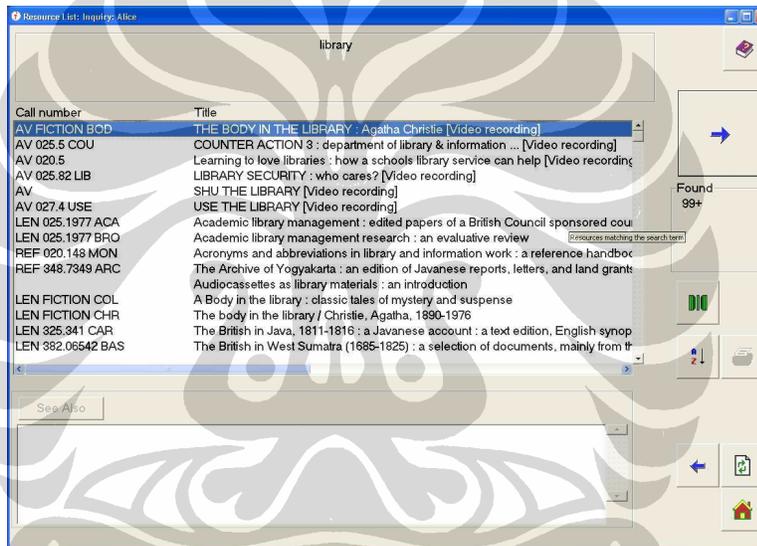
1. Sistem Otomasi Perpustakaan

- Mengembangkan dan memelihara sistem otomasi perpustakaan.
- Mengembangkan dan memelihara perpustakaan digital.
- Mengembangkan layanan informasi perpustakaan berbasis teknologi informasi.
- Melakukan koordinasi terkait masalah infrastruktur jaringan dan peralatan komputer dengan unit terkait (Sidiknas dan Subbag Rumah Tangga PIH).
- Melakukan back up database perpustakaan secara periodik.
- Membuat laporan kegiatan pengelolaan sistem otomasi perpustakaan secara periodik.

2. Keanggotaan

- Memverifikasi formulir pendaftaran anggota.
- Melakukan entri data ke dalam database perpustakaan.
- Mengelola keterlambatan pengembalian koleksi (menelpon, mengirimkan surat teguran dan mengambil koleksi yang dipinjam).
- Menginformasikan program dan promosi perpustakaan kepada anggota.
- Mentabulasi data keanggotaan perpustakaan.
- Menginformasikan status keanggotaan yang akan berakhir kepada anggota perpustakaan.
- Membuat laporan kegiatan pengelolaan keanggotaan secara periodik.

Lampiran 2



Lampiran 3

Layanan Minimum

Correlations Access to Information

Correlations

		item1	item5	TS
item1	Pearson Correlation	1	.857**	.967**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	10	10	10
item5	Pearson Correlation	.857**	1	.960**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	10	10	10
TS	Pearson Correlation	.967**	.960**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	10	10	10

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

Reliability Access to Information

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	7.20	1.511	.857	. ^a
item5	7.60	1.822	.857	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
14.80	6.178	2.486	2

Correlations Affect of Service

Correlations

		item2	item6	item9	item12	item15	item17	TSAS
item2	Pearson Correlation	1	.693*	.803**	.885**	.885**	.804**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.026	.005	.001	.001	.005	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
item6	Pearson Correlation	.693*	1	.638*	.774**	.680*	.816**	.872**
	Sig. (2-tailed)	.026		.047	.009	.030	.004	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10
item9	Pearson Correlation	.803**	.638*	1	.725*	.791**	.639*	.851**
	Sig. (2-tailed)	.005	.047		.018	.006	.047	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10
item12	Pearson Correlation	.885**	.774**	.725*	1	.907**	.735*	.930**
	Sig. (2-tailed)	.001	.009	.018		.000	.015	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
item15	Pearson Correlation	.885**	.680*	.791**	.907**	1	.613	.893**
	Sig. (2-tailed)	.001	.030	.006	.000		.060	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10
item17	Pearson Correlation	.804**	.816**	.639*	.735*	.613	1	.874**
	Sig. (2-tailed)	.005	.004	.047	.015	.060		.001
	N	10	10	10	10	10	10	10
TSAS	Pearson Correlation	.939**	.872**	.851**	.930**	.893**	.874**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.002	.000	.001	.001	
	N	10	10	10	10	10	10	10

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

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

Reliability Affect of Service

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	6

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item2	36.50	33.611	.909	.923
item6	36.80	32.844	.799	.940
item9	37.10	35.433	.784	.938
item12	36.70	34.678	.898	.925
item15	36.80	38.622	.859	.936
item17	36.60	34.044	.810	.936

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
44.10	49.656	7.047	6

Correlations Personal Control

Correlations

		item3	item7	item10	item13	TSPC
item3	Pearson Correlation	1	.810**	.742*	.715*	.918**
	Sig. (2-tailed)		.005	.014	.020	.000
	N	10	10	10	10	10
item7	Pearson Correlation	.810**	1	.724*	.618	.893**
	Sig. (2-tailed)	.005		.018	.057	.000
	N	10	10	10	10	10
item10	Pearson Correlation	.742*	.724*	1	.711*	.883**
	Sig. (2-tailed)	.014	.018		.021	.001
	N	10	10	10	10	10
item13	Pearson Correlation	.715*	.618	.711*	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.020	.057	.021		.001
	N	10	10	10	10	10
TSPC	Pearson Correlation	.918**	.893**	.883**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	
	N	10	10	10	10	10

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

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

Reliability Personal Control

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	4

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item3	22.10	11.433	.854	.857
item7	21.80	10.622	.790	.882
item10	21.40	12.489	.807	.878
item13	21.70	11.344	.737	.899

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
29.00	19.778	4.447	4

Correlations Library as Place

Correlations

		item4	item8	item11	item14	item16	TSLP
item4	Pearson Correlation	1	.754*	.887**	.758*	.746*	.910**
	Sig. (2-tailed)		.012	.001	.011	.013	.000
	N	10	10	10	10	10	10
item8	Pearson Correlation	.754*	1	.776**	.820**	.795**	.914**
	Sig. (2-tailed)	.012		.008	.004	.006	.000
	N	10	10	10	10	10	10
item11	Pearson Correlation	.887**	.776**	1	.887**	.720*	.931**
	Sig. (2-tailed)	.001	.008		.001	.019	.000
	N	10	10	10	10	10	10
item14	Pearson Correlation	.758*	.820**	.887**	1	.689*	.910**
	Sig. (2-tailed)	.011	.004	.001		.028	.000
	N	10	10	10	10	10	10
item16	Pearson Correlation	.746*	.795**	.720*	.689*	1	.878**
	Sig. (2-tailed)	.013	.006	.019	.028		.001
	N	10	10	10	10	10	10
TSLP	Pearson Correlation	.910**	.914**	.931**	.910**	.878**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	10	10	10	10	10	10

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

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

Reliability Library as Place

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	5

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item4	29.70	20.900	.853	.926
item8	29.90	21.656	.864	.924
item11	29.70	23.789	.902	.925
item14	29.70	20.900	.853	.926
item16	29.80	20.844	.797	.938

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
37.20	33.289	5.770	5

Layanan yang Diinginkan

Correlations Access to Information

Correlations

		item1	item5	TS
item1	Pearson Correlation	1	.808**	.939**
	Sig. (2-tailed)		.005	.000
	N	10	10	10
item5	Pearson Correlation	.808**	1	.961**
	Sig. (2-tailed)	.005		.000
	N	10	10	10
TS	Pearson Correlation	.939**	.961**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	10	10	10

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

Reliability Access to Information

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	8.10	.767	.808	. ^a
item5	8.50	.500	.808	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.60	2.267	1.506	2

Correlations Affect of Service

Correlations

		item2	item6	item9	item12	item15	item17	TSAS
item2	Pearson Correlation	1	.889**	.622	.645*	.622	.833**	.886**
	Sig. (2-tailed)		.001	.055	.044	.055	.003	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10
item6	Pearson Correlation	.889**	1	.525	.688*	.718*	.740*	.877**
	Sig. (2-tailed)	.001		.119	.028	.019	.014	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10
item9	Pearson Correlation	.622	.525	1	.562	.739*	.777**	.815**
	Sig. (2-tailed)	.055	.119		.091	.015	.008	.004
	N	10	10	10	10	10	10	10
item12	Pearson Correlation	.645*	.688*	.562	1	.642*	.861**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.044	.028	.091		.045	.001	.003
	N	10	10	10	10	10	10	10
item15	Pearson Correlation	.622	.718*	.739*	.642*	1	.777**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.055	.019	.015	.045		.008	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10
item17	Pearson Correlation	.833**	.740*	.777**	.861**	.777**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	.003	.014	.008	.001	.008		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
TSAS	Pearson Correlation	.886**	.877**	.815**	.825**	.868**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.004	.003	.001	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10

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

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

Reliability Affect of Service

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	6

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item2	40.40	12.933	.832	.917
item6	40.20	12.400	.810	.921
item9	40.30	13.122	.725	.931
item12	40.20	14.400	.769	.928
item15	40.50	12.722	.800	.921
item17	40.40	12.489	.924	.905

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
48.40	18.489	4.300	6

Correlations Personal Control

Correlations

		item3	item7	item10	item13	TSPC
item3	Pearson Correlation	1	.632*	.740*	.580	.864**
	Sig. (2-tailed)		.050	.014	.079	.001
	N	10	10	10	10	10
item7	Pearson Correlation	.632*	1	.659*	.590	.859**
	Sig. (2-tailed)	.050		.038	.073	.001
	N	10	10	10	10	10
item10	Pearson Correlation	.740*	.659*	1	.622	.876**
	Sig. (2-tailed)	.014	.038		.055	.001
	N	10	10	10	10	10
item13	Pearson Correlation	.580	.590	.622	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.079	.073	.055		.004
	N	10	10	10	10	10
TSPC	Pearson Correlation	.864**	.859**	.876**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.001	.004	
	N	10	10	10	10	10

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

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

Reliability Personal Control

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.871	4

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item3	23.70	5.567	.748	.826
item7	24.10	5.211	.716	.844
item10	23.90	5.878	.786	.817
item13	24.00	6.000	.673	.856

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.90	9.656	3.107	4

Correlations Library as Place

Correlations

		item4	item8	item11	item14	item16	TSLP
item4	Pearson Correlation	1	.767**	.767**	.585	.756*	.885**
	Sig. (2-tailed)		.010	.010	.076	.011	.001
	N	10	10	10	10	10	10
item8	Pearson Correlation	.767**	1	.875**	.769**	.639*	.922**
	Sig. (2-tailed)	.010		.001	.009	.047	.000
	N	10	10	10	10	10	10
item11	Pearson Correlation	.767**	.875**	1	.769**	.639*	.922**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001		.009	.047	.000
	N	10	10	10	10	10	10
item14	Pearson Correlation	.585	.769**	.769**	1	.688*	.857**
	Sig. (2-tailed)	.076	.009	.009		.028	.002
	N	10	10	10	10	10	10
item16	Pearson Correlation	.756*	.639*	.639*	.688*	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.011	.047	.047	.028		.003
	N	10	10	10	10	10	10
TSLP	Pearson Correlation	.885**	.922**	.922**	.857**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.002	.003	
	N	10	10	10	10	10	10

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

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

Reliability Library as Place

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	5

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item4	32.10	10.100	.800	.915
item8	32.50	10.500	.873	.897
item11	32.50	10.500	.873	.897
item14	32.30	11.122	.776	.916
item16	32.60	12.267	.757	.923

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
40.50	16.722	4.089	5

Kenyataan yang diterima

Correlations Access to Information

Correlations

		item1	item5	TS
item1	Pearson Correlation	1	.852**	.959**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
	N	10	10	10
item5	Pearson Correlation	.852**	1	.965**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000
	N	10	10	10
TS	Pearson Correlation	.959**	.965**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	10	10	10

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

Reliability Access to Information

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item1	8.10	1.433	.852	. ^a
item5	7.90	1.211	.852	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.00	4.889	2.211	2

Correlations Affect of Service

Correlations

		item2	item6	item9	item12	item15	item17	TSAS
item2	Pearson Correlation	1	.711*	.610	.477	.662*	.849**	.840**
	Sig. (2-tailed)		.021	.061	.163	.037	.002	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10
item6	Pearson Correlation	.711*	1	.892**	.451	.423	.788**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.021		.001	.190	.224	.007	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10
item9	Pearson Correlation	.610	.892**	1	.474	.500	.680*	.839**
	Sig. (2-tailed)	.061	.001		.167	.141	.031	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10
item12	Pearson Correlation	.477	.451	.474	1	.787**	.587	.764*
	Sig. (2-tailed)	.163	.190	.167		.007	.075	.010
	N	10	10	10	10	10	10	10
item15	Pearson Correlation	.662*	.423	.500	.787**	1	.688*	.809**
	Sig. (2-tailed)	.037	.224	.141	.007		.028	.005
	N	10	10	10	10	10	10	10
item17	Pearson Correlation	.849**	.788**	.680*	.587	.688*	1	.909**
	Sig. (2-tailed)	.002	.007	.031	.075	.028		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
TSAS	Pearson Correlation	.840**	.852**	.839**	.764*	.809**	.909**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.002	.010	.005	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10

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

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

Reliability Affect of Service

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	6

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item2	38.40	31.600	.786	.891
item6	37.90	29.433	.785	.886
item9	38.30	27.122	.742	.894
item12	38.00	29.333	.645	.907
item15	38.10	29.656	.722	.895
item17	38.30	27.122	.859	.874

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
45.80	41.067	6.408	6

Correlations Personal Control

Correlations

		item3	item7	item10	item13	TSPC
item3	Pearson Correlation	1	.910**	.883**	.936**	.969**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.000	.000
	N	10	10	10	10	10
item7	Pearson Correlation	.910**	1	.867**	.851**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.002	.000
	N	10	10	10	10	10
item10	Pearson Correlation	.883**	.867**	1	.923**	.960**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.000	.000
	N	10	10	10	10	10
item13	Pearson Correlation	.936**	.851**	.923**	1	.965**
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000		.000
	N	10	10	10	10	10
TSPC	Pearson Correlation	.969**	.945**	.960**	.965**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10

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

Reliability Personal Control

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	4

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item3	22.20	13.289	.947	.956
item7	22.70	12.456	.901	.966
item10	22.40	11.822	.923	.961
item13	23.00	12.667	.939	.955

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
30.10	22.100	4.701	4

Correlations Library as Place

Correlations

		item4	item8	item11	item14	item16	TSLP
item4	Pearson Correlation	1	.742*	.729*	.677*	.704*	.857**
	Sig. (2-tailed)		.014	.017	.032	.023	.002
	N	10	10	10	10	10	10
item8	Pearson Correlation	.742*	1	.884**	.817**	.729*	.932**
	Sig. (2-tailed)	.014		.001	.004	.017	.000
	N	10	10	10	10	10	10
item11	Pearson Correlation	.729*	.884**	1	.750*	.664*	.898**
	Sig. (2-tailed)	.017	.001		.012	.036	.000
	N	10	10	10	10	10	10
item14	Pearson Correlation	.677*	.817**	.750*	1	.866**	.918**
	Sig. (2-tailed)	.032	.004	.012		.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10
item16	Pearson Correlation	.704*	.729*	.664*	.866**	1	.881**
	Sig. (2-tailed)	.023	.017	.036	.001		.001
	N	10	10	10	10	10	10
TSLP	Pearson Correlation	.857**	.932**	.898**	.918**	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.000	.000	.001	
	N	10	10	10	10	10	10

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

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

Reliability Library as Place

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	10	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.939	5

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

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
item4	30.90	22.100	.777	.936
item8	30.90	20.322	.887	.916
item11	30.70	21.789	.840	.925
item14	30.90	20.544	.864	.920
item16	30.60	22.267	.818	.929

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
38.50	32.944	5.740	5

**Kepada Yth. Bpk/Ibu/Sdr/Sdri
Anggota Perpustakaan Pendidikan Nasional**

Data Karakteristik Responden

Dengan hormat,

Perkenalkan, saya adalah mahasiswa S1 Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia yang sedang melakukan penelitian skripsi dengan topik *Kualitas Layanan Perpustakaan Pendidikan Nasional berdasarkan Harapan dan Persepsi Pengguna*. Sehubungan dengan penulisan skripsi tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini.

Kebenaran/kejujuran dalam menjawab kuesioner ini akan sangat menentukan pada hasil penelitian. Oleh karena itu, diharapkan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri memenuhi harapan tersebut dalam mengisi kuesioner ini.

Data pribadi serta jawaban yang diberikan akan dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Salam hormat,
Peneliti,
Agung Wicaksono

Berilah tanda centang (√) pada kotak yang tersedia

Pendidikan terakhir	<input type="checkbox"/> SLTP	<input type="checkbox"/> SLTA	<input type="checkbox"/> Diploma
	<input type="checkbox"/> S1	<input type="checkbox"/> S2	<input type="checkbox"/> S3
Lama menjadi anggota	<input type="checkbox"/> < 6 bulan	<input type="checkbox"/> 6 bln-1 thn	<input type="checkbox"/> > 1 tahun

Isilah kuesioner ini dengan melingkari atau memberi tanda silang pada salah satu angka pada kolom yang tersedia.

Tentukan nilai dari layanan perpustakaan dalam skala nilai 1-9 (1 terendah dan 9 tertinggi).

Harapan Minimum : Serendah-rendahnya pelayanan perpustakaan yang masih dapat Anda tolerir

Harapan Sesungguhnya : Tingkat pelayanan perpustakaan yang secara pribadi sebenarnya Anda inginkan

Layanan yang Diterima : Pelayanan perpustakaan yang pada kenyataannya Anda terima

Silakan lingkari kolom N/A (*not applicable*), apabila pernyataan tidak dapat diterapkan.

PERHATIAN : Nilai pada kolom "Harapan Minimum" harus lebih kecil atau sama dengan kolom "Harapan Sesungguhnya"

No	Pernyataan	Harapan Minimum									Harapan Sesungguhnya									Kenyataan yang Anda Terima									N/A
		rendah			tinggi			rendah			tinggi			rendah			tinggi												
1	Ketersediaan buku-buku non fiksi di perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
4	Pencahayaan ruangan belajar/baca	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
6	Kemampuan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku dalam melayani pengguna	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A

No	Pernyataan	Layanan Minimum									Layanan yang Anda Inginkan									Kenyataan yang Anda Terima									N/A
		<i>rendah</i>			<i>tinggi</i>			<i>rendah</i>			<i>tinggi</i>			<i>rendah</i>			<i>tinggi</i>												
9	Lamanya proses transaksi peminjaman/pengembalian buku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
10	Kemudahan pencarian buku di rak	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
11	Kondisi fisik buku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku dalam melayani	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A
17	Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	N/A

Lampiran 19

Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
Access to Information					
1	Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan	6.33	8.05	6.42	0.09
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan	6.23	7.95	6.56	0.33
Affect of Service					
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan	6.66	7.79	7.23	0.57
6	Kemampuan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku dalam melayani pengguna	6.36	7.81	7.04	0.68
9	Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku	6.49	7.83	7.13	0.64
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6.67	8.09	7.37	0.7
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku	6.18	8.06	6.11	-0.07
17	Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6.45	7.69	7.42	0.97
Personal Control					
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog)	6.18	7.78	6.73	0.55
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku	6.28	7.74	6.57	0.29
10	Kemudahan pencarian buku di rak	6.07	7.77	6.53	0.46
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku	6.38	7.88	6.8	0.42
Library as Place					
4	Pencatayaan ruangan belajar/membaca	6.48	7.87	6.46	-0.02
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku	6.47	7.82	7.23	0.76
11	Kondisi fisik buku	6.29	7.86	7	0.71
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku	6.12	8.12	6.47	0.35
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku	6.11	7.77	6.67	0.56

Lampiran 20

Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden Lulusan SLTA

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
Access to Information					
1	Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan	6,14	8,05	6,33	0,19
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan	6,17	8,05	6,69	0,52
Affect of Service					
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan	6,71	7,62	7,26	0,55
6	Kemampuan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku dalam melayani pengguna	6,24	7,69	7,02	0,78
9	Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku	6,48	7,81	6,88	0,40
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6,69	8,10	7,33	0,64
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku	6,07	7,93	6,02	-0,05
17	Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6,62	7,62	7,43	0,81
Personal Control					
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog)	6,24	7,71	6,90	0,66
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku	6,17	7,74	6,57	0,40
10	Kemudahan pencarian buku di rak	5,90	7,69	6,24	0,34
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku	6,48	7,79	6,64	0,16
Library as Place					
4	Pencahayaannya ruangan belajar/membaca	6,43	7,57	6,57	0,14
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku	6,57	7,69	7,33	0,76
11	Kondisi fisik buku	6,26	7,83	6,81	0,55
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku	6,05	8,00	6,43	0,38
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku	6,24	7,74	6,50	0,26

Lampiran 21

Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir Diploma

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
Access to Information					
1	Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan	7.00	8.33	7.67	0.67
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan	6.33	7.67	6.67	0.34
Affect of Service					
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan	7.00	8.33	7.33	0.33
6	Kemampuan petugas bagian peminjama/pengembalian buku dalam melayani pengguna	6.67	8.00	8.00	1.33
9	Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku	7.00	8.67	8.00	1.00
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	7.00	8.33	7.33	0.33
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku	6.67	8.00	7.33	0.66
17	Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	7.00	8.67	8.00	1.00
Personal Control					
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog)	6.33	8.00	7.67	1.34
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku	6.33	8.00	7.67	1.34
10	Kemudahan pencarian buku di rak	6.33	8.33	7.33	1.00
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku	6.67	8.33	7.33	0.66
Library as Place					
4	Pencahayaann ruangan belajar/membaca	6.33	7.67	6.00	-0.33
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku	6.67	8.00	8.00	1.33
11	Kondisi fisik buku	6.33	7.67	7.33	1.00
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku	6.33	8.67	6.67	0.34
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku	6.67	8.67	7.33	0.66

Lampiran 22

Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S1

No	Pernyataan	Access to Information			AG
		Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	
1	Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan	6.40	8.00	6.45	0.05
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan	6.23	7.80	6.50	0.27
Affect of Service					
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan	6.53	7.85	7.25	0.72
6	Kemampuan petugas bagian peminjama/pengembalian buku dalam melayani pengguna	6.60	7.95	7.13	0.53
9	Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku	6.53	7.80	7.40	0.87
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6.70	8.10	7.55	0.85
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku	6.28	8.23	6.25	-0.03
17	Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6.35	7.75	7.50	1.15
Personal Control					
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog)	6.05	7.83	6.50	0.45
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku	6.43	7.80	6.58	0.15
10	Kemudahan pencarian buku di rak	6.33	7.78	6.90	0.57
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku	6.33	8.00	6.98	0.65
Library as Place					
4	Pencahaya-an ruangan belajar/membaca	6.63	8.18	6.55	-0.08
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku	6.40	7.93	7.15	0.75
11	Kondisi fisik buku	6.45	7.88	7.20	0.75
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku	6.18	8.25	6.63	0.45
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku	5.95	7.75	6.88	0.93

Lampiran 23

Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Pendidikan Terakhir S2

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
Access to Information					
1	Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan	6,40	7,90	6,30	-0,10
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan	6,50	7,90	6,20	-0,30
Affect of Service					
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan	6,70	8,10	7,00	0,30
6	Kemampuan petugas bagian peminjama/pengembalian buku dalam melayani pengguna	5,90	7,70	6,50	0,60
9	Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku	6,50	7,80	6,80	0,30
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6,40	8,00	6,80	0,40
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku	6,10	8,00	5,50	-0,60
17	Kerapuhan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6,10	7,50	6,90	0,80
Personal Control					
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog)	6,10	7,80	6,60	0,50
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku	6,20	7,40	6,20	0,00
10	Kemudahan pencarian buku di rak	5,90	7,90	6,00	0,10
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku	6,20	7,70	6,60	0,40
Library as Place					
4	Pencahayaann ruangan belajar/membaca	6,10	8,00	5,80	-0,30
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku	6,30	7,90	6,90	0,60
11	Kondisi fisik buku	5,80	8,00	6,90	1,10
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca	6,10	7,90	6,00	-0,10
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku	5,80	7,70	6,40	0,60

Lampiran 24

Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Kurang dari 6 Bulan

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
Access to Information					
1	Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan	6.26	7.91	6.33	0.07
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan	6.06	7.83	6.46	0.40
Affect of Service					
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan	6.50	7.72	7.13	0.63
6	Kemampuan petugas bagian peminjama/pengembalian buku dalam melayani pengguna	6.20	7.72	6.85	0.65
9	Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku	6.39	7.76	6.89	0.50
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6.63	8.02	7.3	0.67
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku	6.09	8.02	6.07	-0.02
17	Kerapuhan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6.63	7.69	7.39	0.76
Personal Control					
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog)	5.98	7.69	6.56	0.58
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku	6.06	7.7	6.3	0.24
10	Kemudahan pencarian buku di rak	5.85	7.67	6.28	0.43
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku	6.31	7.89	6.61	0.30
Library as Place					
4	Pencahayaann ruangan belajar/membaca	6.39	7.67	6.33	-0.06
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku	6.43	7.72	7.19	0.76
11	Kondisi fisik buku	6.26	7.83	6.94	0.68
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku	6.06	7.98	6.31	0.25
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku	6.20	7.76	6.54	0.34

Lampiran 25

Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan 6 Bulan Hingga 1 Tahun

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
Access to Information					
1	Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan	6.30	7.96	6.33	0.03
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan	6.52	7.89	6.70	0.18
Affect of Service					
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan	7.00	7.93	7.37	0.37
6	Kemampuan petugas bagian peminjama/pengembalian buku dalam melayani pengguna	6.67	7.89	7.30	0.63
9	Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku	6.78	7.85	7.37	0.59
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6.85	8.11	7.56	0.71
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku	6.37	8.04	5.96	-0.41
17	Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6.44	7.63	7.41	0.97
Personal Control					
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC (komputer katalog)	6.48	8.07	6.93	0.45
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku	6.59	7.74	6.81	0.22
10	Kemudahan pencarian buku di rak	6.44	7.89	6.67	0.23
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku	6.52	7.89	6.89	0.37
Library as Place					
4	Pencapaian ruangan belajar/membaca	6.48	8.07	6.56	0.08
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku	6.67	7.85	7.48	0.81
11	Kondisi fisik buku	6.56	7.89	7.26	0.70
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku	6.19	8.26	6.59	0.40
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku	6.04	7.67	6.85	0.81

Lampiran 26

Skor Rata-rata Harapan Minimum, Harapan Sesungguhnya, dan Persepsi Butir Pernyataan Kelompok Responden dengan Lama Keanggotaan Lebih dari 1 Tahun

No	Pernyataan	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	Persepsi	AG
Access to Information					
1	Ketersediaan buku-buku non-fiksi di perpustakaan	6.50	8.21	6.93	0.43
5	Ketersediaan buku-buku fiksi di perpustakaan	6.36	7.93	6.64	0.28
Affect of Service					
2	Petugas peminjaman/pengembalian buku selalu ada di tempat ketika dibutuhkan	6.50	7.79	7.36	0.86
6	Kemampuan petugas bagian peminjama/pengembalian buku dalam melayani pengguna	6.43	8.00	7.29	0.86
9	Lamanya transaksi peminjaman/pengembalian buku	6.50	8.07	7.57	1.07
12	Keramahan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	6.50	8.36	7.29	0.79
15	Sikap tanggap petugas untuk membantu pengguna yang kesulitan mencari buku	6.14	8.29	6.50	0.36
17	Kerapihan penampilan petugas bagian peminjaman/pengembalian buku	5.86	7.86	7.57	1.71
Personal Control					
3	Kejelasan petunjuk penggunaan OPAC	6.14	7.57	7.00	0.86
7	Kemudahan penggunaan OPAC (komputer katalog) dalam pencarian buku	6.57	7.86	7.14	0.57
10	Kemudahan pencarian buku di rak	6.36	7.93	7.21	0.85
13	Kejelasan prosedur peminjaman buku	6.43	7.86	7.36	0.93
Library as Place					
4	Pencahayaann ruangan belajar/membaca	6.79	8.29	6.79	0.00
8	Ketenangan ruangan untuk belajar/membaca buku	6.29	8.14	6.93	0.64
11	Kondisi fisik buku	5.93	7.93	6.71	0.78
14	Jumlah fasilitas meja baca dan kursi untuk belajar/membaca buku	6.21	8.36	6.86	0.65
16	Jumlah fasilitas OPAC dalam kaitannya dalam pencarian buku	5.71	8.00	6.86	1.15