



UNIVERSITAS INDONESIA



**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
INDONESIA DALAM DIMENSI *SERVQUAL***

SKRIPSI

**ISYE SITI ASYIAH
NPM 0806376580**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JUNI 2010**



UNIVERSITAS INDONESIA

**KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
INDONESIA DALAM DIMENSI *SERVQUAL***

SKRIPSI

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

**ISYE SITI ASYIAH
NPM 0806376580**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JUNI 2010**

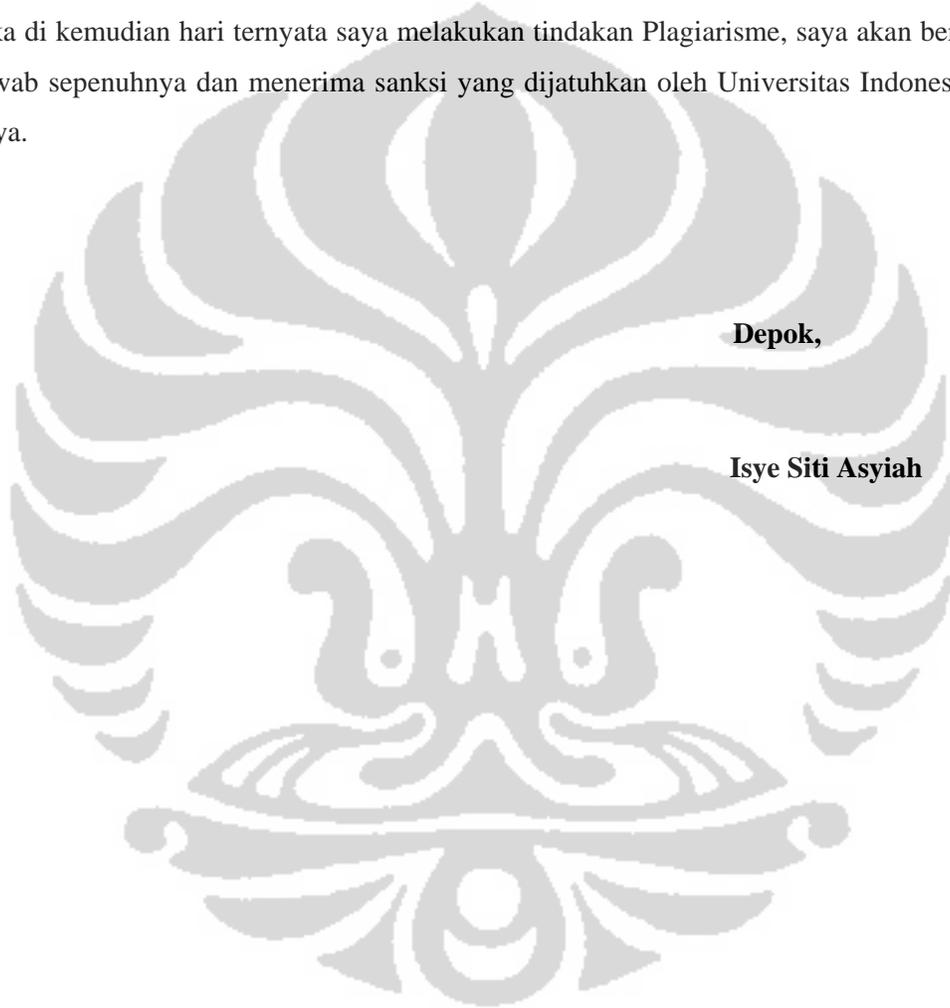
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Depok,

Isye Siti Asyiah



HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

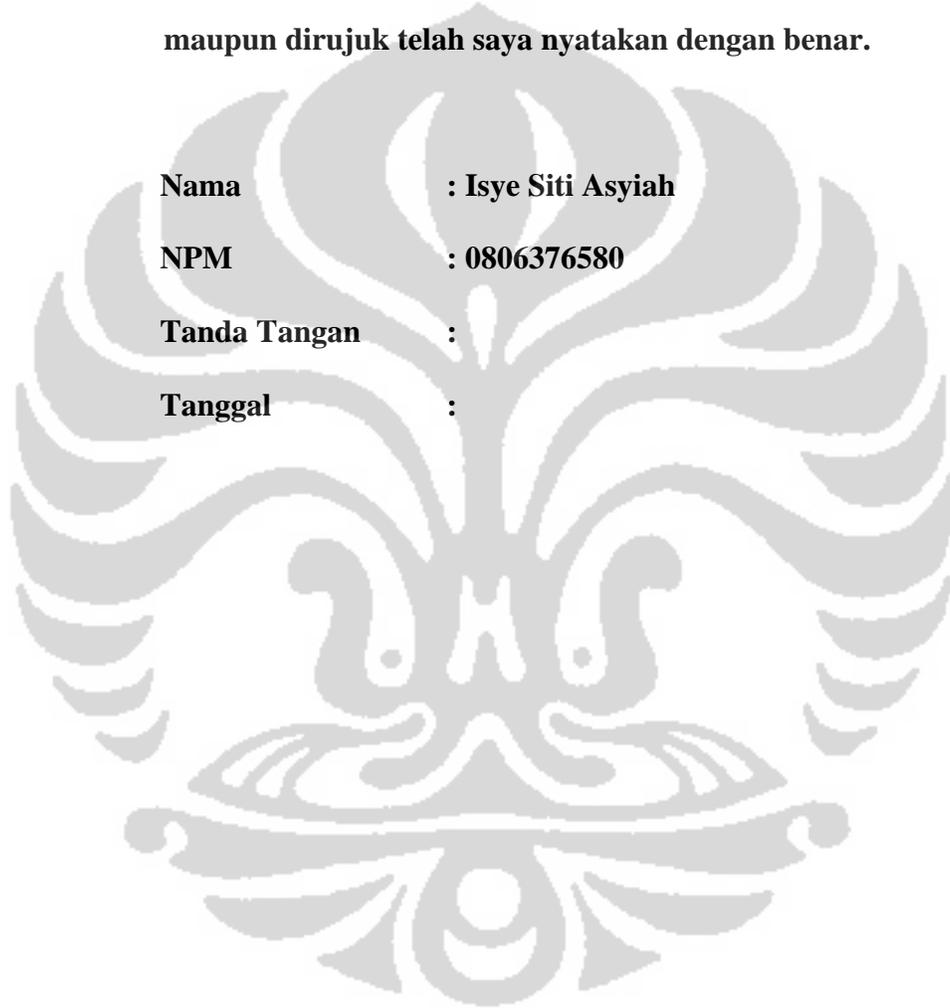
Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Isye Siti Asyiah

NPM : 0806376580

Tanda Tangan :

Tanggal :



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Isye Siti Asyiah

NPM : 0806376580

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam Dimensi
SERVQUAL

Ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Utami B.R. Hariyadi, S.S., M.Lib., M.Si. (.....)

Penguji : Laksmi, S.S., M.A. (.....)

Penguji : Dra. Etty Setyawati, M.Hum. (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal :

Oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia

Dr. Bambang Wibawarta

NIP 131882265

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Humaniora Program Studi Ekstensi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, mustahil bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Utami B.R. Hariyadi, sebagai dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini ;
2. Ibu Laksmi, selaku penguji/pembaca yang telah memberikan masukan dan arahan juga selaku pembimbing akademis yang telah mendampingi penulis selama masa studi ;
3. Ibu Etty Setyawati selaku pembaca, terima kasih untuk semua saran serta bantuannya selama penyusunan skripsi ini;
4. Ibu Luki Wijayanti, selaku Kepala Perpustakaan Universitas Indonesia;
5. Ibu Anon Mirmani dan Ibu Ike Iswari Lawanda atas bimbingan dan ilmunya serta seluruh dosen dan staf administrasi di Program Studi Ilmu Perpustakaan yang telah mendidik dan membantu penulis selama masa perkuliahan;
6. Bapak R.G. Tol dan Ibu Agata atas segala dukungan, bantuan, pengertian, dan kemudahan yang diberikan kepada penulis selama masa studi dan skripsi;
7. Mamah & Babeh serta Mama & Papa sebagai sumber semangat, terimakasih atas semua doa, ketulusan, kesabaran, segala dukungannya;
8. Erwin Walesa yang telah mendampingi penulis dengan penuh dukungan dan kesabaran hingga akhirnya terselesaikannya tugas akhir ini;

9. 'Beben' Muhammad Irfan Syaebani. *Nicht, vriend, en ook mijn leraar waar kan ik altijd vragen, plaats om te verhaal te delen en spirit geveer. Je ben echt mijn engel, hartelijk dank voor alles broer!;*
10. Keluarga Banjar Aep, Aus, Teh Imas, Ima, Mas Rifa'i, Teh Isna, Teh Yati, Ica, Ridwan, Esa, Nabeel, *hatur nuhun nu kasuhun sadayana kangge du'a sareng dukungana. Nebeel Des pangbambrang hate nu tukang ngarecokan Ate nulis;*
11. Keluarga Pondok Eyang Putri, Mba Ling, Mba Hesti, Fini, Mas Yudi, Itis, Mba Ida, Mas Dono, dan Sheva. Terima kasih untuk semua dukungan dan doanya;
12. Rekan-rekan KITLV Pak Jamal dan Adi yang selalu baik hati dan setia mengantar ke kampus terutama di jam-jam kritis ; Anne teman ruangan yang selalu pengertian ; Ibu Tike yang selalu memberi semangat, Venty tempat berbagi yang menyejukan, Erik, Novia, dan Dini pemilik *motorfietsen* yang baik hati dan kerap memberikan keceriaan di saat-saat yang sulit, juga Pak Limbar, Pak Iman, Pak Parman, Pak Wardi, dan Pak Marno;
13. Nana sahabat seperjuangan yang tanpa lelah selalu mau mendengar, berbagi, menyemangati. Terima kasih untuk semuanya ya Na! juga untuk semua fotokopian dan pinjaman buku yang tak terhitung baik jumlah mau pun waktu pengembaliannya;
14. Uda Faizal si pisau lipat yang selalu baik hati mengangkut kami kawanannya ekstensi di saat pulang, rajin meng-*upload* bahan kuliah, dan teman *sharing*;
15. Sahabat seperjuangan Lana, Wiwik, Arti, Dila, Ani, Tigor, Ari, Agam, Fanny. Terima kasih untuk setiap saat-saat kita bersama dan berbagi;
16. Semua pihak yang telah turut membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Depok, 2010

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

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

Nama : Isye Siti Asyiah
NPM : 0806376580
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:
Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam Dimensi *SERVQUAL*

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal :

Yang Menyatakan

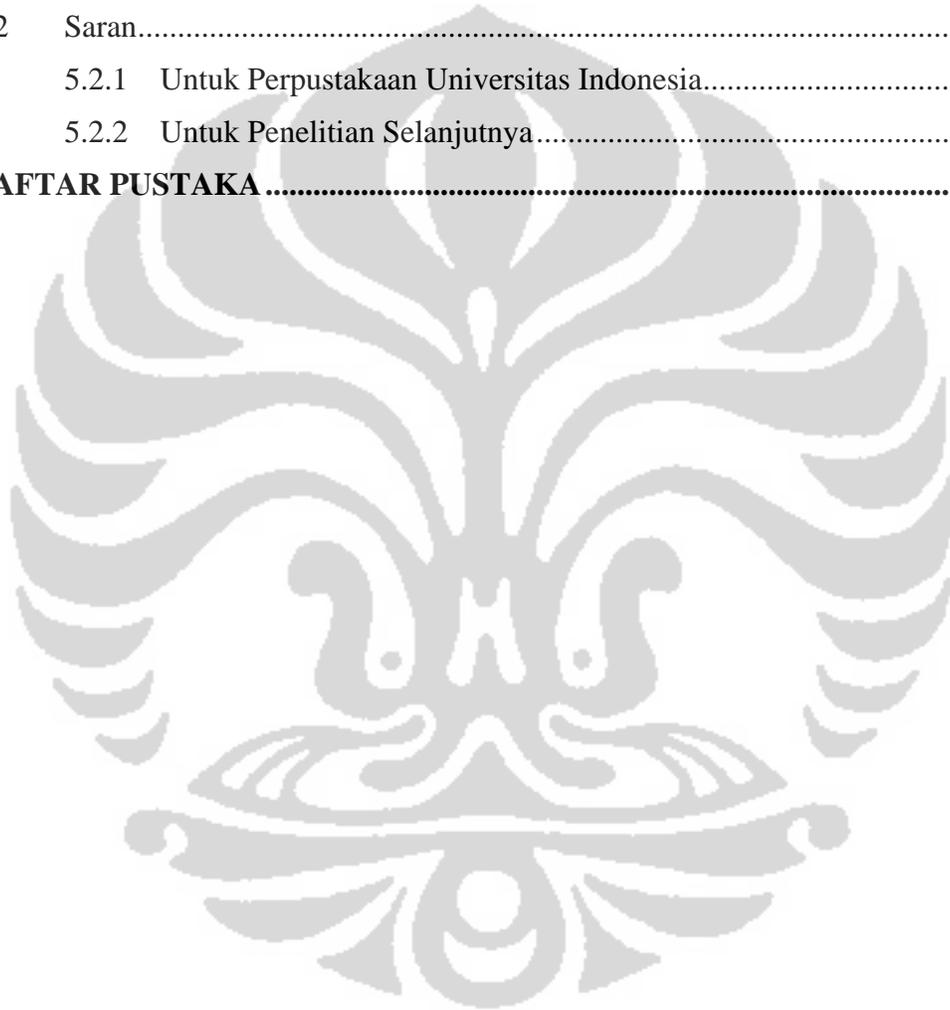
(Isye Siti Asyiah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6.1 Unit Analisis	6
1.6.2 Metode Penelitian	6
1.7 Definisi Operasional	6
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR.....	8
2.1 Perpustakaan	8
2.1.1 Pengertian.....	8
2.1.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.1.3 Fungsi dan Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	9
2.2 Layanan Perpustakaan.....	10
2.2.1 Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	14

2.3	Sumber Daya Manusia dan Pemustaka	17
2.3.1	Sumber Daya Manusia	18
2.3.2	Pemustaka	18
2.4	Kualitas Layanan Perpustakaan	19
2.4.1	Dimensi Kualitas Layanan	21
2.4.2	Faktor Penyebab Rendahnya Kualitas Layanan.....	23
2.4.3	Pengukuran Kualitas Layanan di Perpustakaan	26
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		29
3.1	Metode Penelitian	29
3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	29
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.4	Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	30
3.6	Uji Reliabilitas	31
3.7	Metode Pengolahan dan Penyajian Data.....	31
BAB 4 PROFIL ORGANISASI DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Profil Perpustakaan Universitas Indonesia	33
4.1.1	Perpustakaan Universitas Indonesia.....	33
4.1.2	Visi dan Misi Universitas Indonesia	35
4.1.3	Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia.....	35
4.1.4	Fasilitas Perpustakaan Universitas Indonesia	36
4.1.5	Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Indonesia	38
4.1.6	Pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia	38
4.2	Analisis Demografi Pemustaka.....	39
4.2.1	Jenis Kelamin.....	39
4.2.2	Usia	40
4.2.3	Asal Pemustaka	41
4.3	Uji Alat Ukur (Reliabilitas).....	41
4.4	Analisis Kualitas Layanan	43
4.4.1	Analisis Dimensi Bukti Fisik	43
4.4.2	Analisis Dimensi Keandalan.....	50

4.4.3	Analisis Dimensi Ketanggapan.....	54
4.4.4	Analisis Dimensi Jaminan.....	57
4.4.5	Analisis Dimensi Empati	61
4.4.6	Analisis Kualitas Layanan	65
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran.....	69
5.2.1	Untuk Perpustakaan Universitas Indonesia.....	69
5.2.2	Untuk Penelitian Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA		72



DAFTAR GAMBAR DAN GRAFIK

Gambar

Diagram 1 Jenis Kelamin	39
Diagram 2 Usia	40
Diagram 3 Asal Pemustaka	41

Grafik

Grafik 1 Item Bukti Fisik	44
Grafik 2 Bukti Fisik	49
Grafik 3 Item Keandalan.....	50
Grafik 4 Dimensi Keandalan.....	53
Grafik 5 Item Ketanggapan.....	54
Grafik 6 Dimensi Ketanggapan.....	57
Grafik 7 Item Jaminan.....	58
Grafik 8 Dimensi Jaminan	61
Grafik 9 Item Empati	62
Grafik 10 Dimensi Empati	64
Grafik 11 Kualitas Layanan	65

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 KuesionerError! Bookmark not defined.
2. Lampiran 2 Hasil Output SPSS.....Error! Bookmark not defined.



ABSTRAK

Nama : Isye Siti Asyiah
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam Dimensi *SERVQUAL*

Penelitian ini membahas kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi *SERVQUAL*. Kualitas layanan didasarkan pada lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia yang dilihat dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sampel penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia berada pada kisaran tingkat sedang sampai tinggi. Hasil penelitian ini menyarankan bahwa perpustakaan masih harus terus berupaya agar kualitas layanan yang ada saat ini dapat terus ditingkatkan lebih baik lagi, di antaranya petugas perpustakaan yang berhubungan dengan pelayanan diharapkan untuk meningkatkan lagi sikap empati, perpustakaan memperbaharui koleksi yang mutakhir yang meliputi buku teks dan jurnal tercetak, mempercepat akses koneksi terhadap jurnal elektronik, menjaga perawatan komputer untuk akses OPAC agar dapat selalu berfungsi dengan baik, mempercepat koneksi internet, serta meningkatkan fasilitas fisik seperti menyediakan kursi dan sofa yang nyaman.

Kata kunci:
Kualitas layanan, *SERVQUAL*, Perpustakaan Perguruan Tinggi

ABSTRACT

Name : Isye Siti Asyiah
Study program: Library Science
Titel : Service Quality in Library of the University of Indonesia in the
SERVQUAL dimensions

This study discusses the service quality of Library of University of Indonesia using the SERVQUAL dimensions. Service quality measurement is based on five SERVQUAL dimensions. They are tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The purpose of this study is to determine the level of service quality in Library of University of Indonesia based on tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy dimensions. The sample of this research are users of Library of University of Indonesia. This research uses quantitative approach with survey method. The results of this research reveal that service quality of Library of University of Indonesia is ranging from medium to high levels. The results of this research suggest that the library should improve its existing service quality to be even better. One thing that should be concerned about is the librarians. They are expected to increase their attitude of empathy. Also the library should update its collection periodically, including textbooks and printed journals, speed up connection of electronic journals access, maintain OPAC's computers to work properly, accelerate internet connections, and improve physical facilities such as providing comfortable chairs and sofas.

Keywords:
Service Quality, SERVQUAL, Academic Library

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya berperan serta dalam melaksanakan visi dan misi perguruan tinggi. Undang-undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai lembaga yang mengembangkan, mengolah, merawat bahan koleksi serta memberikan layanan bagi para pemustakanya, salah satu kegiatan utamanya adalah memberikan layanan kepada para pemustaka. Layanan merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan, layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka (Sutarno, 2004, 70). Dari layanan ini dapat diperoleh gambaran atau citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus pada bagaimana layanan yang baik diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pemustaka. Untuk itulah kegiatan layanan menjadi salah satu hal yang penting dalam perpustakaan.

Layanan perpustakaan perguruan tinggi terkait dengan tugas dan fungsinya dalam mendukung kegiatan akademis di perguruan tinggi, secara garis besar di antaranya layanan sirkulasi atau peminjaman buku, layanan rujukan, jasa kesiagaan informasi, pendidikan pengguna, dan layanan silang layan. Untuk mencapai tujuan yang diharapkan dalam memberikan berbagai jenis jasa, perpustakaan perguruan tinggi perlu memperhatikan asas yang berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka; diberikan kepada pemustaka atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan; dilaksanakan secara optimal dan dilandasi oleh peraturan yang jelas; dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat (Depdiknas, 2004, 15).

Dalam kegiatan operasional layanan di perpustakaan, pada dasarnya prinsip-prinsip layanan yang diterapkan tidak jauh berbeda dengan prinsip layanan pada organisasi lain, di antaranya yaitu sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani ; diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah, dan sederhana ; serta diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan penerima layanan (Sutarno, 2004, 162).

Saat ini di tengah kemajuan teknologi informasi, berbagai sumber informasi dapat diperoleh dengan cepat, mudah, serta nyaman seperti melalui media internet, koleksi digital, dan media informasi lainnya. Hal ini berimplikasi terhadap layanan perpustakaan, untuk itu perpustakaan harus dapat menerapkan strategi jika ingin tetap bertahan, tidak ditinggalkan para pemustakanya atau bahkan bisa bersaing. Salah satu strategi tersebut adalah dengan peningkatan kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Kualitas layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka akan menjadi sarana promosi tersendiri melalui mulut ke mulut, yang mana hal ini akan berkontribusi terhadap suksesnya perpustakaan (Woodward, 2009,10).

Kualitas layanan perpustakaan dapat dilihat dari berbagai macam hal. Dalam bidang pemasaran jasa, Parasuraman et al. (1988) mengungkapkan bahwa kualitas layanan dapat dilihat atau didasarkan pada lima dimensi *SERVQUAL* yaitu *tangibles*, meliputi hal-hal yang terlihat secara fisik seperti fasilitas, peralatan, tampilan petugas ; *reliability* meliputi kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan dan akurat ; *responsiveness* meliputi kemauan untuk membantu pemustaka dan menyediakan layanan yang cepat dan akurat ; *assurance* meliputi jaminan pengetahuan dan wawasan petugas dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan percaya diri ; *emphaty* yang meliputi kepedulian, perhatian secara personal terhadap pengguna (Cook dan Heath, 2001, 550).

Pada dasarnya perpustakaan tidak akan ada artinya apabila tidak ada pengunjung yang memanfaatkan layanan dan menggunakan bahan pustaka/koleksi yang dikelolanya. UU No 43 Tahun 2007 menyatakan bahwa pengunjung atau

pengguna perpustakaan adalah pemustaka, yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Sebagai suatu lembaga yang menawarkan pelayanan kepada pemustaka, maka perpustakaan dalam melakukan penilaian baik buruknya kualitas layanan harus melibatkan pemustaka, sebagaimana menurut Nagata et al. (2004, 54) bahwa suara pemustaka merupakan suara yang paling kritis. Hal ini disebabkan karena pemustakalah yang paling bisa merasakan apakah pelayanan yang diberikan perpustakaan sudah sesuai atau tidak dengan harapan mereka. Jika dianalogikan dalam proses ekonomi maka pemustaka (*user*) adalah konsumen akhir yang secara langsung menikmati pelayanan yang ditawarkan oleh perpustakaan. Sehingga pemustakalah yang bisa memberikan penilaian objektif mengenai kualitas pelayanan suatu perpustakaan.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan perpustakaan dan kualitas perpustakaan adalah kemampuan perpustakaan dalam memberikan pelayanan pada pemustaka. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan John Sviokla dalam Rambat (2001, 147) bahwa kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan atau organisasi. Keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan yang bermutu kepada para pemustakanya, seperti tingginya jumlah pemustaka, pemanfaatan koleksi dan layanan yang optimal, pencapaian perpustakaan sebagai unsur pendukung dalam kegiatan akademis sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan perpustakaan tersebut. Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa konsekuensi atas pendekatan kualitas layanan memiliki esensi penting bagi strategi organisasi untuk mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Proses pendidikan di perguruan tinggi tidak terlepas dari kegiatan penelitian dan pengembangan, serta rekayasa ilmu pengetahuan. Kegiatan-kegiatan ini membutuhkan layanan dan koleksi perpustakaan, sehingga perpustakaan perguruan tinggi sering dikatakan sebagai "jantungnya" universitas (Sutarno, 2004, 28).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan penelitian kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia. Tugas dan fungsi utama perpustakaan adalah menunjang proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Darma Perguruan Tinggi) dari sivitas akademika Universitas Indonesia. Pemustaka perpustakaan adalah seluruh sivitas akademika Universitas Indonesia dan masyarakat umum. Berdasarkan informasi yang tercantum dalam *website* Perpustakaan UI, jenis layanan yang diberikan meliputi layanan rujukan, paket informasi, pelatihan penelusuran informasi, pinjam antar perpustakaan (PAP), sirkulasi (peminjaman buku).

1.2 Perumusan Masalah

Masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia.

Kualitas layanan pada penelitian ini didasarkan pada lima dimensi dalam *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman et al., yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Alasan menggunakan dimensi *SERVQUAL* adalah karena dimensi ini merupakan dimensi dasar yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu organisasi. Lebih lanjut beberapa studi menunjukkan bahwa dimensi *SERVQUAL* dapat diterapkan di organisasi perpustakaan. Meskipun terdapat modifikasi, akan tetapi dimensi *SERVQUAL* menjadi dimensi dasar dalam pengembangan modifikasi. Selain itu dimensi ini merupakan kerangka dasar yang dapat disesuaikan dengan karakteristik atau spesifikasi kebutuhan penelitian organisasi tertentu (Ahmed dan Shoeb, 2009, 20).

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana tingkat kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Indonesia kepada para pemustakanya dilihat dari:

1. bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi hal-hal yang terlihat secara fisik seperti fasilitas, peralatan, tampilan petugas, kebersihan?

2. keandalan (*reliability*) yang meliputi kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dan terpercaya?
3. ketanggapan (*responsiveness*) yang meliputi kemauan untuk membantu pemustaka dan menyediakan layanan yang cepat dan akurat?
4. jaminan (*assurance*) yang meliputi jaminan pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan sopan santun pustakawan/petugas perpustakaan?
5. empati (*emphaty*) yang meliputi perhatian yang bersifat individual atau personal yang diberikan pada pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui secara jelas tingkat kualitas layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas Indonesia terhadap para pemustakanya dilihat dari:

1. bukti fisik (*tangibles*)
2. keandalan (*reliability*)
3. ketanggapan (*responsiveness*)
4. jaminan (*assurance*)
5. empati (*emphaty*)

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini dari sisi akademis dapat menambah khasanah pengetahuan tentang ilmu perpustakaan dan informasi terutama tentang kualitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi.

Manfaat praktisnya adalah hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi pihak pimpinan atau manajemen Perpustakaan Universitas Indonesia untuk melakukan upaya meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

1.6 Ruang Lingkup Penelitian

1.6.1 Unit Analisis

Responden penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan UI, baik dari sivitas akademika UI maupun masyarakat umum yang berkunjung dan menggunakan perpustakaan yang berlokasi di Universitas Indonesia, Depok. Alasan pemilihan Perpustakaan UI adalah karena peneliti merasa tertarik dengan perpustakaan ini. Berdasarkan pengamatan awal, perpustakaan UI banyak dikunjungi mahasiswa dari berbagai fakultas di UI maupun mahasiswa non-UI atau masyarakat umum. Selain itu dimensi-dimensi penelitian yang ada dalam teori dapat ditemukan di perpustakaan UI.

Penelitian ini dibatasi pada tingkat kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia.

1.6.2 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner.

1.7 Definisi Operasional

Untuk menyamakan persepsi mengenai konsep penelitian ini, digunakan beberapa definisi operasional, yaitu:

- Layanan Perpustakaan ialah pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna. Melalui layanan perpustakaan, pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media dan manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia
- Kualitas Layanan perpustakaan merupakan penilaian layanan mengenai baik atau buruk, dapat diterima atau tidak, yang berasal dari suatu proses evaluasi di mana pemustaka membandingkan persepsi layanan yang diterimanya dengan harapannya
- Pemustaka adalah adalah perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan

- Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu lingkungan kampus, baik itu universitas, perguruan tinggi, institut, akademi, dsb. Pemakainya adalah sivitas akademi perguruan tinggi tersebut, dan tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Darma Perguruan Tinggi)



BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

2.1.1 Pengertian

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu lingkungan kampus, baik itu universitas, perguruan tinggi, institut, akademi, dsb. Pemakainya adalah sivitas akademika perguruan tinggi tersebut, dan tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Darma Perguruan Tinggi) (Sutarno, 2004, 28).

Undang-undang No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi harus memiliki Perpustakaan. Lebih lanjut Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Depdiknas, 1994, 3). Adapun yang termasuk dalam perguruan tinggi meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik dan atau perguruan tinggi lain yang sederajat.

Misi dari perpustakaan perguruan tinggi yang tercantum dalam SNI 7330:2009 meliputi mengembangkan, mengorganisasi, dan mendayagunakan koleksi ; menyelenggarakan pendidikan pengguna ; meningkatkan literasi informasi pengguna; mendayagunakan teknologi informasi yang ada dan yang akan datang ; serta melestarikan koleksi perpustakaan. Penilaian kualitas dan efektifitas perpustakaan perguruan tinggi berkaitan erat dengan misi dan tujuannya (ALA, 2004).

2.1.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sebagai bagian dari institusi perguruan tinggi, perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Hunt dalam Line (1991, 7) bahwa tujuan utama dari perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung kegiatan pengajaran dan penelitian. Lebih jauh Sulistyobasuki (1993, 52) menjelaskan secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar, mahasiswa, dan staf administrasi perguruan tinggi;
- b. menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis;
- c. menyediakan ruang belajar untuk pemustaka;
- d. menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai pemustaka;
- e. menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga lain

2.1.3 Fungsi dan Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Fungsi utama perpustakaan dari perguruan tinggi adalah menyediakan fasilitas untuk studi dan penelitian untuk para sivitas akademiknya. Dengan kata lain fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah menerjemahkan kebutuhan institusinya ke dalam kegiatan operasional. Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan memiliki berbagai fungsi sebagai berikut:

1. fungsi edukasi, yaitu perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi;
2. fungsi riset, yaitu perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi

adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang;

3. fungsi rekreasi, yaitu menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan;
4. fungsi publikasi, yaitu perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademik dan staf nonakademik;
5. fungsi deposit, yaitu menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya (Depdiknas, 2004, 3-4)

Untuk dapat menjalankan fungsinya tersebut Sulistyono-Basuki (1995, 67) menjelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi memiliki tugas yang meliputi:

- a. melaksanakan pemilihan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan para pemustaka, baik sivitas akademiknya maupun pihak luar;
- b. mengolah bahan pustaka yang tersedia sehingga dapat dengan mudah digunakan pemustaka;
- c. menyelenggarakan peminjaman bahan pustaka dengan cara yang efisien;
- d. membantu para pemustaka untuk mendapatkan dan memakai bahan pustaka yang diperlukannya dalam bentuk program bimbingan penggunaan perpustakaan yang bersifat resmi maupun perorangan;
- e. menyelenggarakan kerja sama antarperpustakaan dengan memanfaatkan sistem jaringan informasi yang ada dalam rangka meluaskan cakupan koleksi dan pelayanan informasi masing-masing perpustakaan.

2.2 Layanan Perpustakaan

Sebagai salah satu pusat jasa informasi, maka yang dilaksanakan di perpustakaan adalah melayani kebutuhan pemustaka. 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, 2004, 164). Lebih lanjut Sutarno mengatakan bahwa layanan perpustakaan pada umumnya bersifat layanan sosial, atau yang bersifat nirlaba, tidak komersial terutama untuk perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum, dan perpustakaan sekolah. Pemustaka tidak dipungut bayaran, meskipun jika dipungut biaya hanya “sekadarnya” saja. Namun demikian tidak tertutup kemungkinan bahwa perpustakaan tidak bebas dari biaya sama sekali, perpustakaan dapat memungut biaya dari kegiatan layanan yang disediakan.

Layanan perpustakaan apabila ditinjau dari kegiatannya maka terdapat dua jenis layanan di perpustakaan, yaitu layanan teknis yang meliputi pengadaan serta pengolahan dan layanan perpustakaan sebagai layanan pengguna. Sedangkan apabila ditinjau dari sistemnya terdapat dua jenis layanan, yaitu layanan terbuka (*open access*) dan layanan tertutup (*closed access*). Lasa (1995, 4-5) menjelaskan bahwa sistem layanan terbuka adalah suatu cara pengaksesan yang memungkinkan pemustaka untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang sesuai. Sedangkan layanan tertutup adalah suatu cara pengaksesan yang tidak memungkinkan pemustaka untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin diakses dapat dipilih melalui katalog yang tersedia dan koleksinya akan diambil oleh petugas perpustakaan.

Untuk mencapai tujuan yang diharapkan perpustakaan perguruan tinggi dalam memberikan berbagai jenis jasa, maka perlu diperhatikan asas sebagai berikut:

1. berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka;
2. diberikan kepada pemustaka atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan;
3. dilaksanakan secara optimal dan dilandasi oleh peraturan yang jelas;
4. dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat (Depdiknas, 2004, 71).

Perpustakaan dalam memberikan layanan kepada para pemustaka, sebagaimana yang tercantum dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 14 disebutkan bahwa:

- layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka;
- setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan;
- setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi;
- layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka;
- layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka;
- layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan;
- layanan perpustakaan secara terpadu dilaksanakan melalui jejaring telematika

Woodward dalam bukunya yang berjudul *Creating the customer-driven academic library* (2009) mengemukakan bahwa untuk membuat perpustakaan sebagai tempat yang nyaman dan sering dikunjungi pemustaka adalah dengan cara memperhatikan sudut pandang mereka. Dengan memperhatikan sudut pandang pemustaka kita akan memperoleh gambaran kebutuhan dan harapan mereka terhadap perpustakaan. Beberapa sudut pandang pemustaka yang dapat diperhatikan di antaranya:

1. menjadikan perpustakaan tempat yang produktif, pemustaka dapat dengan leluasa menikmati layanan berbagai sumber informasi yang dilengkapi dengan perangkat lunak dan perangkat keras yang memadai, *up to date*, dapat berfungsi dengan baik—tanpa gangguan—, fasilitas fisik seperti ruangan yang memadai, ukuran meja yang memadai serta kursi yang nyaman;
2. mengakomodasi penggunaan laptop, pemustaka seringkali datang ke perpustakaan dengan membawa laptop untuk bekerja, tidak hanya untuk itu laptop digunakan untuk mengakses sumber-sumber informasi elektronik

serta katalog *online* atau OPAC. Untuk itu penyediaan fasilitas terminal untuk mengisi batere laptop perlu diperhatikan;

3. aspek teknologi informasi yang akan memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam mendapat informasi yang dibutuhkannya;
4. fokus pada kenyamanan, pemilihan perabot harus memperhatikan aspek kenyamanan bagi pemakainya, dalam hal ini pemustaka;
5. tata cahaya ruang, sebaiknya ruangan memungkinkan pemustaka untuk dapat melihat ke pemandangan luar, jika hal ini tidak dimungkinkan perpustakaan dapat menciptakan pencahayaan ruang sebagaimana cahaya natural di siang hari;
6. mengontrol kebisingan, pemustaka datang ke perpustakaan dengan harapan akan mendapat suasana yang tenang dan kondusif. Untuk itu perpustakaan perlu memperhatikan suasana perpustakaan baik dari suara orang maupun dari perlengkapan yang ada di perpustakaan (Woodward, 2009, 52-56).

Sebagaimana yang diungkapkan Woodward di atas, perpustakaan dalam memberikan layanannya kepada pemustaka tidak terlepas dari hal-hal yang terlihat secara fisik seperti sarana dan prasarannya. Baker (1997, 178) mengungkapkan bahwa aspek fisik dari perpustakaan yang meliputi kursi, ruangan, pencahayaan, rak, fasilitas komputer dan *printer*, fasilitas fotokopi, media audiovisual harus dapat diakses, mudah ditemukan atau digunakan serta ditempatkan di area yang nyaman. Sejalan dengan Baker, Sulistyono-Basuki (1993, 130) juga mengungkapkan bahwa dalam memenuhi kebutuhan pemustaka akan layanan perpustakaan, perlu diperhatikan aspek lingkungan yang di dalamnya tercakup penataan penerangan dan ventilasi yang baik, perancangan ruang masuk yang menarik pemustaka tanpa mengabaikan aspek keamanan dari pencurian, penyediaan ruang studi dan santai yang nyaman, penyediaan ruang untuk melihat koleksi audiovisual, fotokopi, penyediaan ruang kuliah atau ceramah. Semua aspek ini penting bagi perpustakaan perguruan tinggi karena pada umumnya banyak pemustaka yang menghabiskan waktunya belajar di perpustakaan.

2.2.1 Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Layanan Perpustakaan perguruan tinggi secara umum dapat dibagi ke dalam berbagai jenis, di antaranya layanan sirkulasi atau peminjaman buku, layanan rujukan, jasa kesiagaan informasi, pendidikan pengguna, dan layanan silang layan. Uraian jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi semata, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka melalui jasa sirkulasi (Rahayuningsih, 2007, 95). Sulisty-Basuki (1993, 257) menyatakan bahwa salah satu layanan utama perpustakaan adalah peminjaman buku atau materi lainnya (sirkulasi). Layanan ini, terutama pada meja sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak layanan perpustakaan karena bagian ini yang berhubungan dengan pemakai dan paling sering digunakan pemustaka. Untuk itu kinerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan. Pengertian sirkulasi itu sendiri menurut (Lasa, 1995, 1) adalah layanan yang mencakup semua bentuk pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan penggunaan koleksi perpustakaan secara tepat guna untuk kepentingan pemustaka.

2. Layanan Rujukan

Menurut Standar Nasional Indonesia tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi (BSN, 2009) layanan rujukan adalah layanan perpustakaan dalam menjawab pertanyaan, menelusur dan menyediakan materi perpustakaan dan informasi sesuai dengan permintaan pemustaka dengan mendayagunakan koleksi rujukan. Dengan pelayanan ini, pemustaka dibantu untuk menemukan informasi dengan cepat, menelusur informasi dengan lebih spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas, dan memanfaatkan sarana penelusuran

dengan optimal. Agar berjalan baik, layanan rujukan perlu memperhatikan aspek adanya komunikasi yang baik antara petugas dan pemustaka ; pertanyaan ditanggapi secara cepat dan dipahami secara tepat ; pengenalan secara menyeluruh mengenai koleksi dan fasilitas perpustakaan ; pemanfaatan sumber informasi, baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan ; pengetahuan mengenai kapasitas dan keterbatasan setiap informasi

3. Jasa Kesiagaan Informasi

Jasa Kesiagaan Informasi (JKI) merupakan salah satu layanan rujukan yang memungkinkan pemustaka mendapatkan informasi mengenai bahan perpustakaan baru dalam bidang yang diminatinya. JKI mencakup kegiatan memamerkan bahan pustaka baru yang diterima perpustakaan, memilah dokumen sesuai minat pemustaka, dan menyebarluaskan informasi tersebut. Tujuan dari JKI ini adalah untuk membantu pemustaka agar selalu dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi ; memungkinkan pemustaka mengetahui informasi mutakhir yang disediakan oleh perpustakaan sesuai dengan bidang minatnya ; pemanfaatan pelayanan dan koleksi lebih tepat guna. Ragam jasa kesiagaan informasi dapat berbentuk penyebarluasan daftar perolehan bahan perpustakaan baru; pemajangan bahan perpustakaan; penyebaran fotokopi daftar isi jurnal; kesiagaan informasi berpilih (Depdiknas, 2004, 92).

4. Pendidikan Pemustaka

Sulistyo-Basuki (1993, 133) menyatakan bahwa dalam melayani pemustaka sebetulnya pustakawan atau petugas perpustakaan memainkan peranan sebagai pendidik. Di sini mereka membimbing pemustaka bagaimana menelusur informasi seperti menggunakan katalog, bibliografi, buku rujukan, serta pemanfaatan teknologi informasi yang diterapkan perpustakaan

5. Silang Layan

Layanan silang layan merupakan kerja sama antara dua perpustakaan atau lebih dalam pemberian jasa informasi. Salah satu dari hasil jasa ini adalah peminjaman antarperpustakaan. Pemberian jasa informasi ini dapat berupa

jasa penelusuran, jasa referal, maupun jasa referens. Kerja sama ini melibatkan semua sumber daya yang ada di perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 1993, 59).

Selain layanan yang diuraikan di atas, Woodward (2009, 100) mengatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi era transisi abad 21 juga perlu meningkatkan layanannya, misalnya:

1. *library wide-wireless network*, perpustakaan menyediakan jaringan nirkabel bagi pemustaka dalam menikmati layanan perpustakaan;
2. *rethinking service desk*, perpustakaan mengkaji ulang bagaimana tingkat kebutuhan pemustaka terhadap *service desk* ini. Jika kondisinya memungkinkan dan memang diperlukan, maka penempatan petugas pada *service desk* ini perlu dipertimbangkan;
3. membuat ruang lobi lebih menarik, misalnya menempatkan beberapa buku baru atau artikel terkini di dekat ruang masuk yang akan menarik perhatian pemustaka;
4. menyediakan layanan terminal baca email cepat (*speed read e-mail station*), penyediaan fasilitas ini telah terbukti sangat populer di banyak perguruan tinggi, sama halnya dengan ruang lobi yang atraktif, fasilitas ini juga akan menarik perhatian pemustaka

Lebih lanjut Woodward (2009, 88) juga menyatakan bahwa strategi perpustakaan dalam pelayanan perpustakaan di abad 21 ini, di antaranya adalah:

1. perpustakaan dapat penyediaan *information commons*, layanan ini dapat didefinisikan bahwa perpustakaan menyediakan informasi terkini dan penyebarannya dalam komunitas akademik dengan cara akses terbuka (*open access*);
2. penyediaan *coffee shop* yang dapat memberikan rasa nyaman bagi pemustaka;

3. penyediaan koleksi fiksi populer, layanan ini akan meningkatkan sirkulasi dan membuat pemustaka merasa betah;
4. layanan penyediaan ruang video konferensi, video konferensi dapat berperan penting dalam memfasilitasi komunikasi antarmahasiswa, pengajar serta staf administrasi;
5. layanan penyediaan *commercial copy center*, misalnya dengan penyediaan layanan pemindaian, cetak atau fax;
6. *one site, high-density storage*, satu hal yang membuat perpustakaan tidak menarik adalah penempatan materi yang penuh yang hampir tidak pernah digunakan. Dalam hal ini ruangan penuh dengan koleksi yang berdebu, tidak *up to date*, sudah tua. Sebaiknya perpustakaan menggantikan koleksi tersebut dengan koleksi yang lebih populer dan memanfaatkan ruangan tersisa untuk layanan lain;
7. pusat pengajaran dan belajar, para pengajar dan asisten akan merasa sangat dibantu jika mereka dapat menemukan bantuan untuk pengajaran, tempat di mana mereka mendapatkan bantuan untuk teknologi, membuat alat bantu visual, dan sebagainya;
8. *students learning center*, terdapat ruang yang dapat digunakan untuk berbagai fungsi seperti kelas literasi informasi, lokakarya, kelompok belajar bersama, dan lain-lain.

2.3 Sumber Daya Manusia dan Pemustaka

Dalam proses layanan, perpustakaan membutuhkan manusia yang menjadi sumber daya. Di perpustakaan jenis apa pun sumber daya manusia merupakan unsur yang sangat penting karena merupakan ujung tombak dan ujung kekuatan proses pemberian dan penerimaan informasi dari sumber informasi dalam hal ini pengelola perpustakaan dan pemustaka (Depdiknas, 2004). Dapat dikatakan bahwa pustakawan atau petugas perpustakaan merupakan salah satu faktor yang menentukan apakah kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka sudah baik ataukah buruk, karena

mereka inilah yang berhadapan langsung dengan pemustaka dan menjadi pihak yang paling berperan dalam melayani pemustaka.

2.3.1 Sumber Daya Manusia

UU No 43 Tahun 2007 menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan terdiri dari tenaga pustakawan dan tenaga teknis. Lebih lanjut Standar Nasional Indonesia tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi merinci bahwa sumber daya manusia di perpustakaan yang meliputi pustakawan, tenaga administrasi serta tenaga teknis harus memiliki standar sebagai berikut:

1. Pustakawan perguruan tinggi adalah pegawai yang berpendidikan serendah-rendahnya sarjana di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau yang disetarakan, dan diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan;
2. Pegawai administrasi adalah tenaga yang bekerja di unit perpustakaan tapi tidak berpendidikan di bidang perpustakaan;
3. Tenaga teknis perpustakaan perguruan tinggi adalah pegawai yang berpendidikan serendah-rendahnya diploma dua di bidang ilmu perpustakaan dan informasi atau yang disetarakan, dan diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan

2.3.2 Pemustaka

Dalam pelayanan informasi pada dasarnya perpustakaan tidak akan ada artinya apabila tidak ada pengunjung yang memanfaatkan atau menggunakan bahan pustaka/koleksinya, yaitu pemustaka. UU No 43 Tahun 2007 menyebutkan bahwa pemustaka adalah perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan sebagai sistem menekankan pada peran perpustakaan untuk selalu mengintegrasikan seluruh upaya pelayanan yang ditujukan hanya untuk

kepentingan pemakai perpustakaan. Penyedia jasa dan produk perpustakaan juga harus berangkat dengan anggapan bahwa pemustaka perpustakaan adalah konsumen dari segala produk yang dihasilkan.

2.4 Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan secara umum dapat dilihat dari definisi dari beberapa pakar sebagai berikut:

Lewis dan Booms (1983) dalam Parasuraman et al. (1985, 42): *service quality is measure of how well the service level delivered matches customer expectations. Delivering quality service means conforming to customer expectations on a consistent basis.*

Lebih lanjut Parasuraman et. al. (1985, 41) mendefinisikan kualitas layanan: *the gap between customers's expectation for excellent service and their perceptions of service delivered.*

Berdasarkan beberapa definisi tersebut penulis dapat mengartikan secara sederhana kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan organisasi memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain layanan yang berkualitas adalah ketika layanan yang diberikan sesuai dengan (atau bahkan melebihi) harapan pelanggan secara konsisten.

Konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan dapat diartikan sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan (Sahu, 2006, 188). Lebih lanjut Sahu mengutip pernyataan Barnard (1993) yang mengemukakan bahwa dalam perpustakaan, kualitas dapat dikenali oleh pemustaka dalam arti kecepatan dan ketepatan layanan atau rendahnya tingkat kesalahan layanan. Kualitas merupakan kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan kebutuhan pemustaka. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan dapat didefinisikan dari persepsi pemustaka mengenai baik atau buruk, layanan dapat diterima atau tidak diterima.

Untuk itu, kualitas merupakan proses seterusnya di mana pemustaka merupakan kunci penentu. Thapisa dan Gamini (1999) dalam Sahu (2006, 188) mengungkapkan bahwa jaminan kualitas merupakan proses berlanjut dari pemeriksaan dan prapemeriksaan akan kebutuhan pemustaka, menyediakan sarana yang dapat memenuhi harapan. Dengan demikian kualitas layanan membantu pemustaka untuk mendefinisikan kebutuhan mereka, memperjelas kepentingan pemustaka, membangun kepercayaan dan mengawasi penilaian organisasi dan pengaruh layanan.

Hernon dan Nitecki (2001, 687) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas layanan adalah keyakinan bahwa perpustakaan ada (*exist*) untuk melayani pemustaka, ini bertujuan agar perpustakaan mampu bertahan dan berjalan baik di era yang sangat kompetitif dan terus berubah. Kualitas layanan menekankan bahwa pemustaka harus didengarkan karena merekalah yang merasakan langsung layanan, pemustaka adalah penilai yang kritis terhadap kualitas layanan.

Dari uraian di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu tingkat kemampuan dari suatu organisasi, dalam hal ini perpustakaan dalam memberikan apa yang menjadi harapan pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya. Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memperhatikan berbagai cara yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

Layanan perpustakaan meskipun berbeda dengan layanan organisasi jasa lainnya, akan tetapi prinsip-prinsip yang menjadi dasar pelayanan pada dasarnya sama. Prinsip-prinsip layanan itu misalnya sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani ; diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah, dan sederhana ; serta diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan penerima layanan (Sutarno, 2004, 162).

Lebih lanjut Sutarno (2004, 71) dalam hal kualitas layanan perpustakaan menyatakan bahwa layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai. Bentuk riil dari layanan perpustakaan di antaranya layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendaki pemustaka ;

berlangsung cepat dan tepat sasaran ; berjalan mudah dan sederhana ; murah dan ekonomis ; menarik dan menyenangkan serta menimbulkan rasa simpati ; bervariasi; mengundang rasa ingin kembali ; ramah tamah ; bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan ; inovatif ; mampu berkompetisi dengan layanan di bidang lain ; serta mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemustaka. Uraian layanan perpustakaan tersebut secara singkat dikatakan sebagai layanan “prima”, yaitu cepat, tepat, mudah, sederhana, murah, serta memuaskan pemustakanya. Lebih ringkasnya Astuti (2006, 36) menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas layanan perpustakaan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustakanya serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapannya.

Riyanto et al. (2004) sebagaimana yang dikutip oleh Astuti (2006, 36) mengungkapkan bahwa perpustakaan dikatakan baik, jika perpustakaan memiliki beberapa kriteria antara lain: koleksi yang relevan, aktual, dan akurat ; tenaga yang berkualitas dan profesional ; sistem pelayanan yang cepat dan tepat ; serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Selanjutnya perpustakaan dikatakan berhasil jika perpustakaan itu dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka dan keberhasilannya menunjukkan dikelola oleh orang yang memiliki kemampuan manajemen yang baik serta pemustaka merasa puas terhadap layanannya. Dengan demikian kualitas layanan perpustakaan yang baik akan tercermin dari pemenuhan harapan para pemustakanya.

Layanan perpustakaan merupakan jasa, oleh karena itu yang penting untuk disadari oleh pengelola perpustakaan adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan (Sutarno, 2004, 72). Dengan demikian memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kemauan, dan sikap serta perilaku yang simpati kepada para staf perpustakaan merupakan keharusan bagi pimpinan atau pengelola perpustakaan.

2.4.1 Dimensi Kualitas Layanan

Dalam pemasaran jasa (*marketing service*) Parasuraman et al. (1988) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima faktor yang terangkum

dalam *Service Quality (SERVQUAL)* (Cook dan Heath, 2001, 550), yaitu *tangibles* yang diartikan sebagai penampilan fisik, peralatan, dan penampilan fisik petugas; *reliability* yang diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan, dan akurat; *responsiveness* diartikan sebagai ketanggapan dalam membantu kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu; *assurance* yang diartikan sebagai jaminan pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan SDM; dan *emphaty* yang diartikan sebagai empati, rasa peduli, dan memberi rasa penuh perhatian terhadap setiap individu. Penjelasan lebih rinci mengenai lima dimensi diuraikan sebagai berikut (Rambat, 2001, 148):

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu kemampuan organisasi dalam menunjukkan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh si pemberi jasa. Bukti fisik ini meliputi hal-hal yang terlihat secara fisik seperti fasilitas, peralatan, tampilan petugas, kebersihan. Dengan demikian bukti langsung merupakan suatu indikator yang paling konkrit dan wujudnya dapat berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat dilihat;
2. *Reliability* (keandalan), meliputi kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang dalam hal ini berarti ketepatan waktu, pelayanan tanpa kesalahan, dan tingkat akurasi yang tinggi. Keandalan juga meliputi kecakapan dalam menanggapi masalah atau keluhan pemustaka serta pemberian layanan yang secara wajar dan akurat;
3. *Responsiveness* (ketanggapan), meliputi kemauan untuk membantu pemustaka dan menyediakan layanan yang cepat dan akurat serta penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pemustaka menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas layanan. Untuk itu kecepatan layanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan layanan yang dibutuhkan;
4. *Assurance* (jaminan), meliputi jaminan pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan kesopansantunan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para

pemustaka terhadap mereka. Jaminan ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan;

5. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau personal yang diberikan pada pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka. Suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pemustaka, memahami kebutuhan mereka secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pemustaka. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi terhadap pemustaka dengan menempatkan dirinya pada posisi atau situasi pemustaka.

Kelima dimensi ini merupakan hasil penyempurnaan teori Parasuraman (1968) yang membentuk sepuluh dimensi kualitas layanan yaitu: *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, communication, access,* dan *understanding the costumer* (Nagata et al., 2004, 53-54).

2.4.2 Faktor Penyebab Rendahnya Kualitas Layanan

Fandy (2008, 97-98) mengatakan bahwa setiap organisasi harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan rendahnya kualitas layanan, di antaranya:

1. Produksi dan konsumsi yang terjadi secara simultan

Salah satu karakteristik unik jasa/layanan adalah *inseparability*, artinya layanan diproduksi dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan. Berbagai macam persoalan sehubungan dengan interaksi antara perpustakaan sebagai penyedia layanan dan pemustaka bisa saja terjadi. Beberapa kelemahan pada pustakawan atau petugas perpustakaan mungkin dapat berdampak negatif terhadap kualitas layanan seperti:

- tidak terampil dalam melayani pemustaka;
- cara berpakaian petugas kurang sesuai dengan konteks;
- Tutur kata petugas kurang sopan atau bahkan menyebalkan;

- Petugas bermuka cemberut atau pasang muka ‘angker’
2. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan petugas dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas layanan, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain upah rendah, pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan perpustakaan, tingkat perputaran tenaga kerja yang terlalu tinggi, motivasi kerja petugas rendah, dan lain-lain.
 3. Dukungan terhadap staf internal kurang memadai

Pustakawan atau petugas perpustakaan yang terlibat langsung dalam pelayanan merupakan ujung tombak penyampaian sistem layanan. Tidak saja mereka wajah organisasi, namun sering kali merekalah cerminan layanan yang dipersepsikan pemustaka. Agar para petugas ini mampu melayani pemustaka secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi manajemen. Dukungan tersebut dapat berupa peralatan, pelatihan keterampilan, dan informasi. Selain itu tidak kalah pentingnya unsur pemberdayaan (*empowerment*), baik dari staf maupun manajer. Staf dan manajer yang diberdayakan akan lebih mampu:

 - mengendalikan dan menguasai cara melaksanakan pekerjaan dan tugasnya;
 - memahami konteks di mana pekerjaannya dilaksanakan dan kesesuaian pekerjaannya dalam rangka pekerjaannya yang lebih luas;
 - bertanggungjawab atas *output* kerja pribadi;
 - mengemban tanggung jawab bersama atas kinerja unit dan organisasi;
 - menjamin keadilan dalam distribusi balas jasa berdasarkan kinerja individual dan kinerja kolektif;
 4. Gap komunikasi

Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalin kontak dan relasi dengan pemustaka. Bila gap komunikasi terjadi,

maka dapat timbul penilaian negatif terhadap kualitas layanan. Gap komunikasi dapat berupa:

- perpustakaan sebagai penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya;
- perpustakaan sebagai penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pemustakanya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan, informasi koleksi terbaru, informasi akses jurnal elektronik, dan lain-lain;
- pesan komunikasi perpustakaan tidak dipahami pemustaka;
- perpustakaan sebagai penyedia layanan tidak memperhatikan atau menindaklanjuti keluhan dan saran pemustaka

5. Memperlakukan semua pemustaka dengan cara yang sama

Pelanggan dalam hal ini pemustaka merupakan individu unik dengan preferensi, perasaan, dan emosi masing-masing. Dalam hal interaksi dengan penyedia layanan, seringkali terjadi adanya pemustaka yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal. Hal ini memunculkan tantangan bagi pustakawan atau petugas perpustakaan dalam hal kemampuan memahami kebutuhan spesifik pemustaka individual dan memahami perasaan pemustaka terhadap penyedia layanan dan layanan spesifik yang mereka terima

6. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan

Di satu sisi, mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan daya saing dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Tapi di sisi lain, bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak tertutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan

7. Visi jangka pendek

Visi jangka pendek dapat merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Misalnya kebijakan perpustakaan untuk menekan biaya

dengan cara berhenti berlangganan beberapa jurnal elektronik akan mengurangi cakupan akses pemustaka dalam mengakses jurnal, yang pada suatu waktu hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan (Fandy, 2008, 97-98).

2.4.3 Pengukuran Kualitas Layanan di Perpustakaan

Dalam menilai baik buruknya kualitas layanan perpustakaan hanya pemustaka yang dapat menilainya, karena pemustaka merupakan suara yang paling kritis (Nagata et al., 2004, 54).

SERVQUAL merupakan alat diagnostis yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kualitas merupakan filosofis dasar kebutuhan profesi perpustakaan dan semua upaya perpustakaan untuk memberikan kualitas layanan tertinggi. Suatu kualitas layanan merupakan pertemuan antara harapan dan kebutuhan pemustaka (Sahu, 2006, 187). Lebih lanjut Parasuraman et al. (1988) menentukan dimensi *SERVQUAL* yang dapat dijadikan instrumen pengukuran kualitas layanan, yaitu penampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) (Cook dan Heath, 2001, 550).

SERVQUAL dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1985), kini telah berevolusi sebagai instrumen yang efektif untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. *SERVQUAL* telah digunakan di berbagai jenis perpustakaan, seperti perpustakaan universitas, perpustakaan umum, dan perpustakaan khusus di seluruh dunia. Beberapa penelitian mengenai kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan *SERVQUAL* telah menghasilkan modifikasi atau penyesuaian dimensi (Ahmed dan Shoeb, 2009, 19).

Hasil penelitian Nitecki (1996) mengenai kualitas layanan perpustakaan dengan aplikasi *SERVQUAL* sebagai instrumen penelitiannya menyimpulkan bahwa kesuksesan suatu perpustakaan bergantung pada pemustaka yang memberikan penilaian terhadap kualitas serta menekankan pentingnya untuk mengembangkan alat atau instrumen yang dapat digunakan dan diaplikasikan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Studi lain yang menggunakan aplikasi *SERVQUAL* adalah

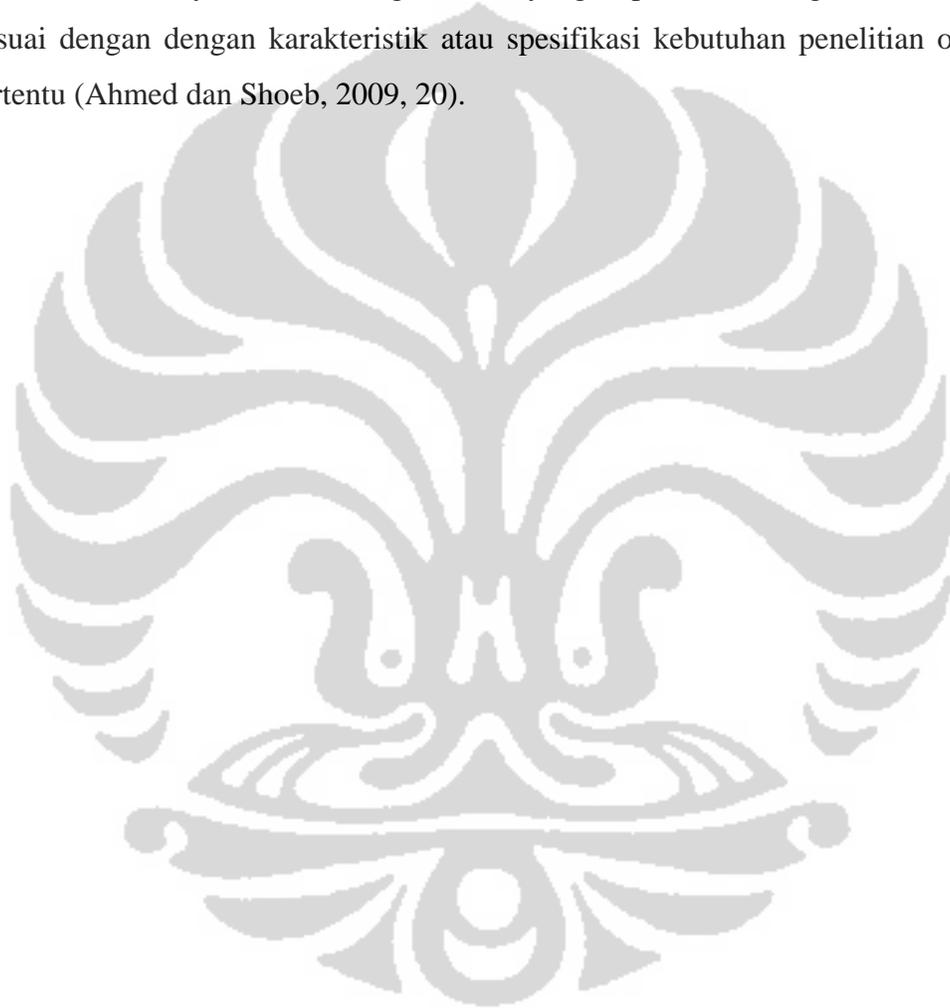
Coleman et al. yang bertujuan mendapat umpan balik dari pemustaka perpustakaan perguruan tinggi, yaitu yang berkaitan dengan tingkat minimum *perceived* dan *desired* akan kualitas layanan perpustakaan (Astuti, 2006, 30).

Nagata et al. (2004, 53) melakukan survei terhadap perpustakaan universitas di Inggris, di Finlandia, dan di Jepang dengan dasar metode *SERVQUAL*. Data survei yang diperoleh, dianalisis melalui eksplorasi dan analisis faktor konfirmasi. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan universitas terdiri dari empat dimensi yaitu, *effect to service (personal)*, *library as ba (place)*, *collection and access*, dan *effect to service*.

Nejati et al. (2006, 571) melakukan studi untuk mengetahui kualitas layanan di Perpustakaan Pusat Universitas Tehran dengan dimensi *SERVQUAL* yang disesuaikan yaitu, *reliability*, *responsiveness*, *access*, *assurance*, *communication*, *empathy*. Hasil studi menunjukkan bahwa meskipun Universitas Tehran telah melakukan beberapa program peningkatan layanan, akan tetapi karena kurangnya identifikasi aspek-aspek penting kualitas layanan, upaya program peningkatan kualitas layanan di perpustakaan mereka gagal.

Sahu (2006, 201) melakukan studi dalam menilai kualitas layanan di perpustakaan Jawaharlal Nehru University (JNU) dengan menggunakan dimensi *SERVQUAL* yang telah dimodifikasi menjadi, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *access*, *communication*, dan *emphaty*. Hasil studi menunjukkan bahwa para pemustaka perpustakaan JNU pada umumnya merasa puas dengan berbagai aspek kualitas layanan, kecuali *responsiveness* dan *communication*. Ketidakpuasan terhadap dua aspek kualitas layanan ini karena pihak perpustakaan JNU tidak merespon dengan baik kebutuhan koleksi yang *up to date* pada berbagai bidang ilmu sebagai mana tuntutan mereka dan kurang responsifnya petugas dalam melakukan *re-shelving* buku setiap harinya. Sedangkan untuk aspek komunikasi, para pemustaka merasa tidak mengetahui berbagai layanan yang tersedia di perpustakaan, sistem komunikasi yang tepat dan efektif harus diberikan kepada para pemustaka agar mereka mengetahui (*informed*) ketersediaan hal-hal yang mereka perlukan.

Meskipun terdapat kritik mengenai aplikasi dimensi *SERVQUAL* pada organisasi perpustakaan yang dinilai kurang relevan atau terdapat dimensi yang tidak terlihat, namun demikian dari beberapa hasil studi menunjukkan metode *SERVQUAL* dapat diterapkan dan berguna untuk menilai kualitas layanan di perpustakaan. Parasuraman et al. (1988) sebagai pengembang *SERVQUAL* mengklaim bahwa *SERVQUAL* menyediakan kerangka dasar yang dapat dikembangkan atau ditambah sesuai dengan dengan karakteristik atau spesifikasi kebutuhan penelitian organisasi tertentu (Ahmed dan Shoeb, 2009, 20).



BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Kerlinger (1973) dalam Sugiyono (2008, 7) mengemukakan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data yang diambil dari sampel populasi. Penelitian survei umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam.

3.2 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian adalah kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dan subjek penelitian ini adalah para pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia. Alasan pemilihan Perpustakaan UI adalah karena peneliti merasa tertarik dengan perpustakaan ini. Berdasarkan pengamatan awal, perpustakaan UI banyak dikunjungi oleh mahasiswa baik dari berbagai fakultas di UI sendiri maupun oleh mahasiswa non-UI atau masyarakat umum. Selain itu dimensi-dimensi penelitian yang ada dalam teori dapat ditemukan di perpustakaan ini.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008, 90). Populasi penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia. Data populasi diperoleh dari data statistik pengunjung tahun 2009 yang berjumlah 148.083 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dapat diambil jika jumlah populasi besar dan peneliti memiliki keterbatasan dana, waktu, dan tenaga (Sugiyono, 2008, 90). Ukuran sampel penelitian ini didasarkan pada rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = N/1+Ne^2$$

n = ukuran sampel yang diambil

N = ukuran populasi

e = *sampling error*

jadi

$$n = N/1+Ne^2$$

$$n = 148.083/1+ 148.083 (0,1)^2$$

$$n = 148.083/1481,83 = 99,9325158756 \text{ orang atau mendekati } 100 \text{ orang}$$

Jadi jumlah minimum sampel pada penelitian ini adalah 100 orang

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel penelitian dipilih berdasarkan metode *non probability sampling*. Menurut Istijanto (2006, 113) dalam metode *non probability sampling* elemen populasi tidak menggunakan proses random. Anggota populasi dipilih atas dasar pertimbangan tertentu sehingga anggota populasi tidak memiliki probabilitas yang sama untuk terpilih sebagai sampel.

Teknik yang dipakai dalam pengumpulan sampel ini adalah *convenience sampling*, yaitu responden dipilih menjadi sampel penelitian karena berada di tempat dan waktu ketika penelitian dilakukan (Istijanto, 2006, 117).

3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui metode survei dengan menggunakan kuesioner. Cara survei yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *intercept survey*, yaitu survei yang dilakukan dengan menghentikan aktivitas responden. Survei dilakukan ketika responden tengah melakukan aktivitas kerjanya dan diminta meluangkan waktunya sebentar untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan (Istijanto, 2006, 44). Ada pun waktu pelaksanaan penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 12 April 2010.

Data sekunder dikumpulkan melalui analisis literatur yang dipergunakan untuk membangun landasan teori bagi penelitian ini.

3.6 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengetahui bagaimana butir-butir pernyataan di kuesioner saling berhubungan, untuk mendapatkan indeks *internal consistency* dari skala pengukuran secara keseluruhan dan untuk mengidentifikasi butir-butir pernyataan dalam kuesioner yang bermasalah (Stanislaus, 2006, 239). Atau dengan kata lain instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama

Dalam penelitian ini digunakan model reliabilitas Koefisien Alpha-Cronbach. Ada pun standar nilai alpha yang digunakan adalah 0.6 yang artinya suatu indikator yang digunakan sesuai untuk mengukur suatu konsep di atasnya. Bila nilai alpha berada di bawah 0.6 dapat dikatakan instrumen pengukuran yang digunakan tidak reliabel. Menurut Nugroho (2005) dalam Sujianto (2009, 97) nilai reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *alpha Cronbach's* > dari 0,60.

3.7 Metode Pengolahan dan Penyajian Data

Secara garis besar data yang telah dikumpulkan akan diolah dan disajikan menjadi dua bagian.

1. Analisis Demografi

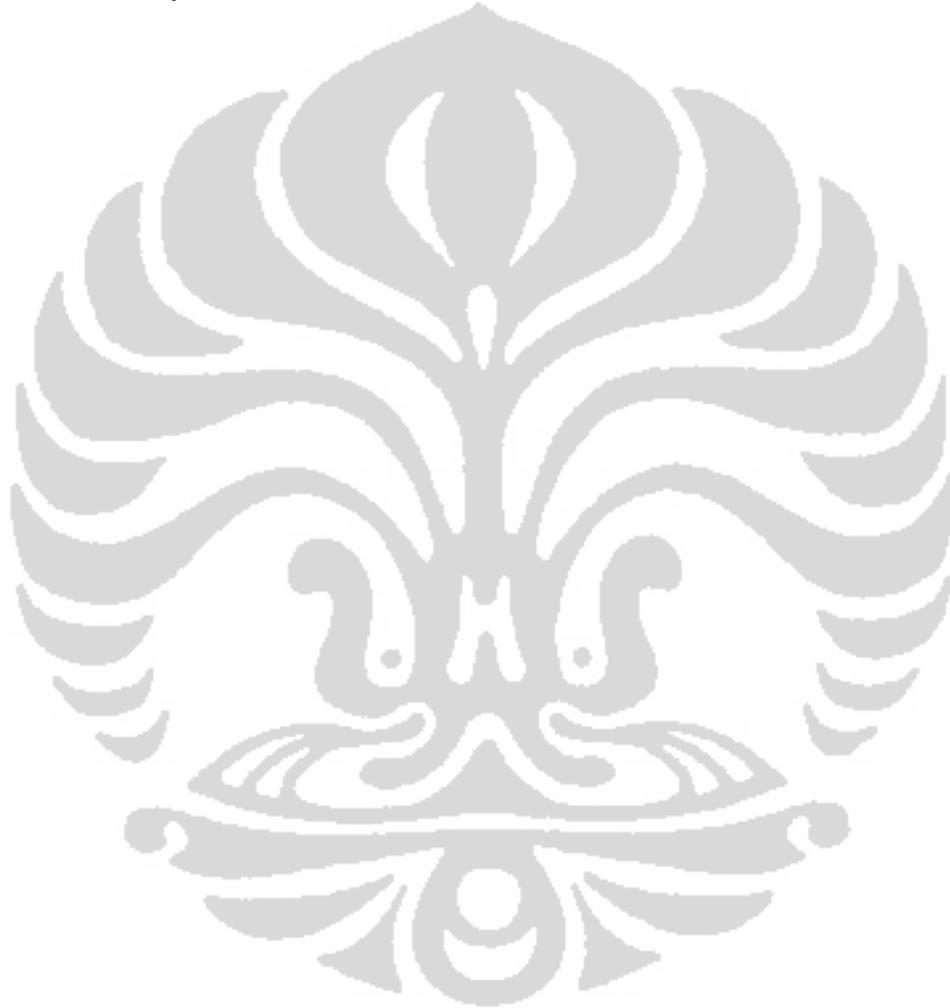
Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan demografi responden yang meliputi jenis kelamin, usia, dan asal pemustaka

2. Analisis Deskriptif

Analisis ini bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami dalam bentuk informasi yang ringkas (Istijanto, 2006, 90), yang terdiri dari *mean* atau rerata, yaitu nilai rata-rata dari observasi suatu variabel dan standar deviasi.

Pada penelitian ini pemustaka perpustakaan diberikan sejumlah pernyataan. Pernyataan tersebut merupakan rangkaian pernyataan yang dibangun

berdasarkan lima dimensi kualitas layanan *SERVQUAL*. Kelima aspek tersebut diukur dengan menggunakan skala Likert 1 sampai 5 yaitu 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= ragu-ragu, 4= setuju, dan 5= sangat setuju. Semakin besar skala yang diisi oleh responden dalam menjawab pernyataan tersebut artinya semakin tinggi kualitas layanan perpustakaan, begitu pula sebaliknya.



BAB 4

PROFIL ORGANISASI DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perpustakaan Universitas Indonesia

4.1.1 Perpustakaan Universitas Indonesia

Perpustakaan di lingkungan Universitas Indonesia (UI) berasal dari fakultas yang masing-masing memiliki perpustakaan. UI berdiri dan berkembang dari berbagai fakultas dan lembaga yang memiliki corak masing-masing.

Hingga tahun 1978, perpustakaan di Universitas Indonesia tersebar di fakultas, bagian atau jurusan, bahkan di sejumlah unit lainnya. Hal itu tidak mengherankan, karena Universitas Indonesia tumbuh dari pelbagai fakultas dan unit lainnya yang telah memiliki sarana kelengkapan dengan corak masing-masing sesuai dengan laju perkembangannya.

Setiap perpustakaan memiliki sendiri (1) peraturan peminjaman; (2) cara pengolahan bahan pustaka; dan (3) wewenang untuk membeli buku dan melanggan majalah. Dengan demikian, kemungkinan judul buku dan majalah yang sama dibeli dan dilanggan oleh beberapa perpustakaan di lingkungan Universitas Indonesia. Kenyataan tersebut telah menggugah Pimpinan Universitas untuk mengubah organisasi perpustakaan di Universitas Indonesia.

Pada tanggal 5 Juni 1959, Pimpinan Perpustakaan Fakultas dan Lembaga di lingkungan Universitas Indonesia mengadakan rapat untuk membicarakan organisasi perpustakaan. Peserta rapat beranggapan bahwa organisasi perpustakaan di Universitas Indonesia seyogianya terdiri dari *central library* dan *departemental libraries* yang otonom dan dipimpin oleh seorang *Chief librarian* yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden Universitas

Pada tanggal 22 April 1963, diadakan pertemuan antara Rektor Universitas Indonesia (Kol. dr. Sjarif Thajeb) dan Kepala/Wakil Perpustakaan Fakultas dan Lembaga di lingkungan UI. Pada pertemuan tersebut Dr. Sjarif Thajeb menjelaskan bahwa Menteri P.T.I.P. telah menginstruksikan (Instruksi Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan No. 9 Tahun 1962 tanggal 19 Oktober 1962) agar Presiden Universitas/Institut Negeri mendirikan suatu Perpustakaan Pusat.

Pada tahun 1987, UI menempati kampus baru di Depok, Jawa Barat. Beberapa fakultas mulai menempati gedung baru, kecuali FK dan FKG dan beberapa unit lain. Rektorat menempati gedung baru delapan lantai, demikian pula UPT Perpustakaan Pusat menempati gedung baru seluas 5.926 m². Gedung tersebut terdiri dari 2 bangunan, yaitu Gedung A (1.764 m²) yang berlantai 2, dan Gedung B (4.162 m²) yang berlantai 4. Lokasinya berdekatan dengan Gedung Rektorat, Fakultas Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Budaya (dulu Fak. Sastra) dan Menara Air. Dalam Statuta UI (1992) Pasal 9 ditetapkan bahwa Kepala Perpustakaan Universitas adalah anggota Senat Universitas.

Sejak 18 Januari 2003, nama UPT Perpustakaan UI diubah menjadi Perpustakaan Universitas Indonesia berdasarkan Keputusan Majelis Wali Amanat Universitas Indonesia No.01/SK/MWA-UI/2003 tentang Anggaran Rumah Tangga Universitas Indonesia.

Rencana Strategis Universitas Indonesia (Renstra UI) Tahun 2007-2012 menetapkan Visi Universitas menjadi universitas riset kelas dunia, untuk mencapai visi ini ditetapkan tiga strategi dasar pengembangan Universitas Indonesia untuk jangka waktu 2007-2012, yakni:

- a. mengintegrasikan pengelolaan sumber daya, infrastruktur dan sarana yang mengutamakan terjadinya *resources sharing* dan *facilities sharing* sejalan dengan keinginan kuat Universitas Indonesia untuk bersegera mencapai visi Universitas Riset Kelas Dunia Universitas Indonesia melakukan;
- b. meningkatkan kualitas pendidikan/pengajaran berbasis riset untuk mencapai keunggulan (*excellence*);

- c. mengembangkan *enterprising university* untuk tujuan peningkatan pendapatan universitas dari hasil kegiatan penelitian, pelayanan pada masyarakat, dan ventura komersial/penunjang.

Sehubungan dengan salah satu strategi dasar pengembangan Universitas Indonesia dalam mewujudkan universitas riset kelas dunia, yaitu poin a, Universitas Indonesia saat ini tengah berada pada tahap pembangunan perpustakaan universitas yang merupakan bentuk pengintegrasian pengelolaan infrastruktur dan sarana, dalam hal ini perpustakaan yang mengutamakan terjadinya *resources sharing* dan *facilities sharing* (Renstra UI, 2007).

4.1.2 Visi dan Misi Universitas Indonesia

Visi dari Perpustakaan Universitas Indonesia adalah menjadi perpustakaan yang unggul dalam menyediakan sumber informasi untuk pendidikan dan riset yang berskala internasional. Ada pun misi dari Perpustakaan Universitas Indonesia adalah :

1. menyediakan akses ke sumber ilmu pengetahuan secara global ;
2. menyebarkan sumber ilmu pengetahuan hasil karya sivitas akademika Universitas Indonesia;
3. berperan serta dalam pengembangan perpustakaan universitas di dunia

4.1.3 Layanan Perpustakaan Universitas Indonesia

Dalam rangka menunjang kegiatan akademis sivitas akademika UI, Perpustakaan UI menyediakan berbagai layanan. Layanan tersebut disediakan dengan dua sistem yaitu, layanan terbuka dan layanan tertutup. Layanan terbuka diberlakukan untuk buku-buku teks, rujukan, majalah, dan jurnal. Pemustaka dapat secara leluasa mencari langsung apa yang dibutuhkannya di rak koleksi. Sedangkan untuk bahan pustaka karya ilmiah seperti tesis dan disertasi diberlakukan layanan tertutup. Koleksi yang ingin diakses dapat dipilih pemustaka melalui katalog (OPAC) yang disediakan dan koleksinya akan diambil oleh petugas perpustakaan.

Ada pun jenis-jenis layanan yang disediakan Perpustakaan Universitas Indonesia, yaitu:

1. Layanan Rujukan

Layanan ini bertujuan untuk membantu sivitas akademika UI dalam hal penelusuran informasi, khususnya bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir atau sedang melakukan penelitian ;

2. Pelatihan Penelusuran Informasi

Layanan Pelatihan Penelusuran Informasi terdiri dari beberapa paket, yaitu Paket Dasar dan Paket Lanjutan, yang bertujuan untuk membantu meningkatkan *information skills* pemustaka. Layanan ini disediakan untuk seluruh sivitas akademika UI, khususnya mahasiswa baru dan mahasiswa tingkat akhir ;

3. Sirkulasi (Peminjaman Buku)

Layanan peminjaman buku teks berada di Gd. B lantai 2. Koleksi buku rujukan, tesis, disertasi, laporan penelitian serta UI-ana hanya dapat dibaca di tempat baca Perpustakaan UI ;

4. Pinjam Antar Perpustakaan (PAP)

Layanan ini merupakan layanan bagi mahasiswa, peneliti, dan dosen UI untuk dapat meminjam buku yang ada di seluruh perpustakaan fakultas di lingkungan UI.

4.1.4 Fasilitas Perpustakaan Universitas Indonesia

Perpustakaan UI menyediakan berbagai fasilitas bagi para pemustakanya. Penyediaan fasilitas ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan para pemustakanya serta menunjang kegiatan akademis. Berikut ini uraian berbagai fasilitas yang disediakan Perpustakaan Universitas Indonesia:

1. OPAC (*Online Public Access Catalog*)

Perpustakaan Universitas Indonesia menyediakan fasilitas OPAC. OPAC merupakan sarana untuk mencari informasi tentang koleksi yang ada di perpustakaan dengan menggunakan terminal komputer. Komputer OPAC tersedia di setiap lantai ;

2. Akses Internet

Koneksi internet Perpustakaan UI menggunakan JUITA (Jaringan UI Terpadu) dan dapat juga melalui *hotspot* UI. Untuk fasilitas ini perpustakaan menyediakan 38 komputer ;

3. Akses *Online Journals*

perpustakaan UI melanggan 34 jenis jurnal elektronik yang meliputi berbagai disiplin ilmu. Akses dapat dilakukan melalui intranet dan internet ;

4. Indeks Artikel Jurnal

Sarana untuk mencari literatur dari jurnal koleksi perpustakaan UI ;

5. Komputer, *Scanner* dan *Backup Data* (CDRW)

Fasilitas ini diperuntukkan bagi mahasiswa untuk membuat tugas-tugas kuliah, *scanning* gambar/foto, juga dapat menyimpan data hasil penelusuran ke CD ;

6. Fotokopi

Sebagai sarana penunjang, perpustakaan menyediakan fasilitas mesin fotokopi ;

7. Laboratorium Komputer

Fasilitas yang digunakan untuk mengadakan pelatihan penelusuran informasi dan kegiatan lain yang berkaitan dengan pembelajaran ;

8. Ruang Diskusi dan Seminar

Fasilitas ruang diskusi dilengkapi dengan whiteboard, meja, dan kursi. Ruangan ini dapat digunakan untuk diskusi dan belajar kelompok. Ruang seminar disediakan untuk kegiatan seminar atau rapat dengan kapasitas 200 orang ;

9. Ruang Belajar Khusus

Fasilitas ruang belajar khusus tersedia dapat digunakan oleh civitas akademika UI, dilengkapi dengan meja, kursi, filing kabinet dan akses internet ;

10. Loker

Perpustakaan menyediakan 30 loker untuk anggota perpustakaan

4.1.5 Sumber Daya Manusia Perpustakaan Universitas Indonesia

Sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Indonesia terdiri dari kepala perpustakaan dan 25 pegawai perpustakaan yang terdiri dari staf pustakawan dan non pustakawan, tenaga administrasi serta tenaga teknis. Sumber daya manusia ini terbagi dalam unit-unit kerja, yaitu unit layanan teknis seperti pengadaan dan pengolahan koleksi, layanan pengguna, teknologi informasi, dan tata usaha.

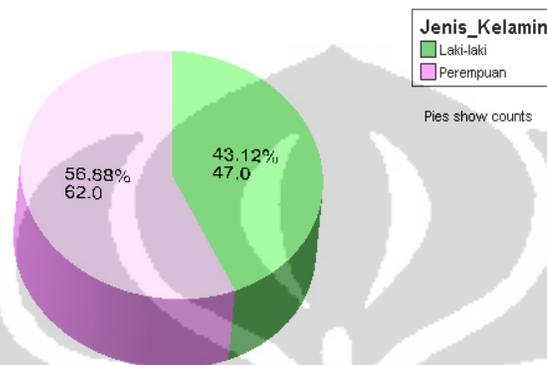
4.1.6 Pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia

Pemustaka di Universitas Indonesia secara umum adalah seluruh sivitas akademika Universitas Indonesia dan masyarakat umum. Sebagaimana pada perpustakaan perguruan tinggi lainnya, Perpustakaan Universitas Indonesia membuka keanggotaan, yang menjadi anggota atau yang berhak menjadi anggota Perpustakaan UI adalah seluruh sivitas akademika yang terdaftar secara resmi di Universitas Indonesia. Para pemustaka anggota ini dapat meminjam buku dan menggunakan fasilitas lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan untuk para pemustaka dari luar sivitas akademika UI, mereka dapat menikmati layanan perpustakaan seperti baca di tempat dan fasilitas fotokopi.

4.2 Analisis Demografi Pemustaka

4.2.1 Jenis Kelamin

Diagram 1 Jenis Kelamin

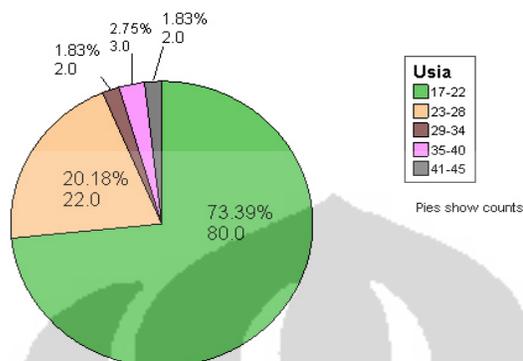


Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 13

Berdasarkan data yang diperoleh sebagaimana yang diilustrasikan dalam *piechart*, dari total 109 responden diketahui sebanyak 47 orang laki-laki atau sebesar 43,12% dan 62 orang perempuan atau sebesar 56,88 %. Nilai persentasi dari demografi ini tidak mewakili jenis kelamin secara keseluruhan pemustaka Perpustakaan Universitas Indonesia. Namun nilai ini hanya merupakan representasi dari sampel yang diambil saat penelitian dilakukan.

4.2.2 Usia

Diagram 2 Usia



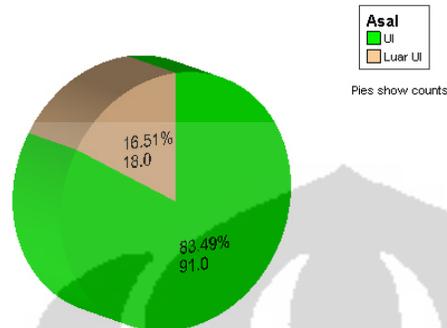
Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 13

Berdasarkan data yang diperoleh sebagaimana diilustrasikan dalam *piechart*, usia yang terbanyak adalah responden yang berusia 17-22 tahun, yakni sebesar 80 responden atau 73.39 % dari 109 responden, kemudian diikuti oleh usia 23-28 sebanyak 22 responden atau 20.18%, usia 29-34 sebanyak 2 responden atau 1.83%, usia 35-40 sebanyak 3 responden atau 2.75% usia 41-45 sebanyak 2 responden atau 1.83%.

Sebagian besar jumlah pemustaka yang berkunjung, memanfaatkan layanan serta menggunakan koleksi perpustakaan adalah mereka yang berusia 17-22 tahun. Para pemustaka pada usia ini merupakan mahasiswa yang memiliki kebutuhan informasi dalam mendukung kegiatan studi, penelitian atau kegiatan akademis mereka lainnya. Hal ini mendorong mereka untuk aktif berkunjung, memanfaatkan layanan, dan menggunakan koleksi perpustakaan.

4.2.3. Asal Pemustaka

Diagram 3 Asal Pemustaka



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 13

Dari *piechart* di atas berdasarkan data penelitian yang diperoleh, pemustaka yang terbanyak adalah responden yang berasal dari sivitas akademika UI sebanyak 91 responden atau sebesar 83.49% dan pemustaka non-UI sebanyak 18 responden atau sebesar 16.51 %.

Data ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Universitas Indonesia dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai perpustakaan perguruan tinggi telah sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan perguruan tinggi, yaitu melayani baik sivitas akademiknya dalam mendukung kegiatan akademis di perguruan tinggi maupun masyarakat umum atau dalam hal ini pemustaka non-UI.

4.3 Uji Alat Ukur (Reliabilitas)

4.3.1 Uji Reliabilitas Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dari hasil pengujian, diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* dimensi bukti fisik adalah sebesar 0.677. Nilai ini menunjukkan bahwa dimensi ini reliabel dan dimungkinkan untuk dianalisis lebih lanjut.

4.3.2 Uji Reliabilitas Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dari hasil pengujian, diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* dimensi keandalan adalah sebesar 0.621. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel ini reliabel dan dimungkinka untuk dianalisis lebih lanjut.

Akan tetapi tidak semua pernyataan bisa diikutsertakan dalam analisis karena nilai *cronbach's alpha if item deleted*-nya lebih besar dari 0.621. Ini berarti pernyataan tersebut harus dihapus. Pernyataan yang dihapus adalah pernyataan no. 4, yang berbunyi *Jam operasional perpustakaan dilakukan dengan tepat waktu*.

4.3.3 Uji Reliabilitas Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Dari hasil pengujian, diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* dimensi ketanggapan adalah sebesar 0.715. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel ini reliabel dan dimungkinkan untuk dianalisis lebih lanjut.

Akan tetapi tidak semua pernyataan bisa diikutsertakan dalam analisis karena nilai *cronbach's alpha if item deleted*-nya lebih besar dari 0.715. Ini berarti pernyataan tersebut harus dihapus. Pernyataan yang dihapus adalah pernyataan no. 4, yang berbunyi *Proses sirkulasi dilakukan dengan cepat dan tepat* dan pernyataan no. 5 yang berbunyi *Perpustakaan menginformasikan koleksi baru kepada pemustaka*.

4.3.4 Uji Reliabilitas Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dari hasil pengujian, diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* dimensi jaminan adalah sebesar 0.779. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel ini reliabel dan dimungkinkan untuk dianalisis lebih lanjut.

Akan tetapi tidak semua pernyataan bisa diikutsertakan dalam analisis karena nilai *cronbach's alpha if item deleted*-nya lebih besar dari 0.779. Ini berarti pernyataan tersebut harus dihapus. Pernyataan yang dihapus adalah pernyataan no 5, yaitu *Pustakawan/petugas ramah dalam melayani*.

4.3.5 Uji Reliabilitas Dimensi Empati (*Empahty*)

Dari hasil pengujian, diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* dimensi jaminan adalah sebesar 0.825. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel ini reliabel dan dimungkinkan untuk dianalisis lebih lanjut.

Akan tetapi tidak semua pernyataan bisa diikutsertakan dalam analisis karena nilai *cronbach's alpha if item deleted*-nya lebih besar dari 0.825. Ini berarti pernyataan tersebut harus dihapus. Pernyataan yang dihapus adalah pernyataan no. 3 yaitu: *Pustakawan/petugas memberikan perlakuan yang sama terhadap pemustaka.*

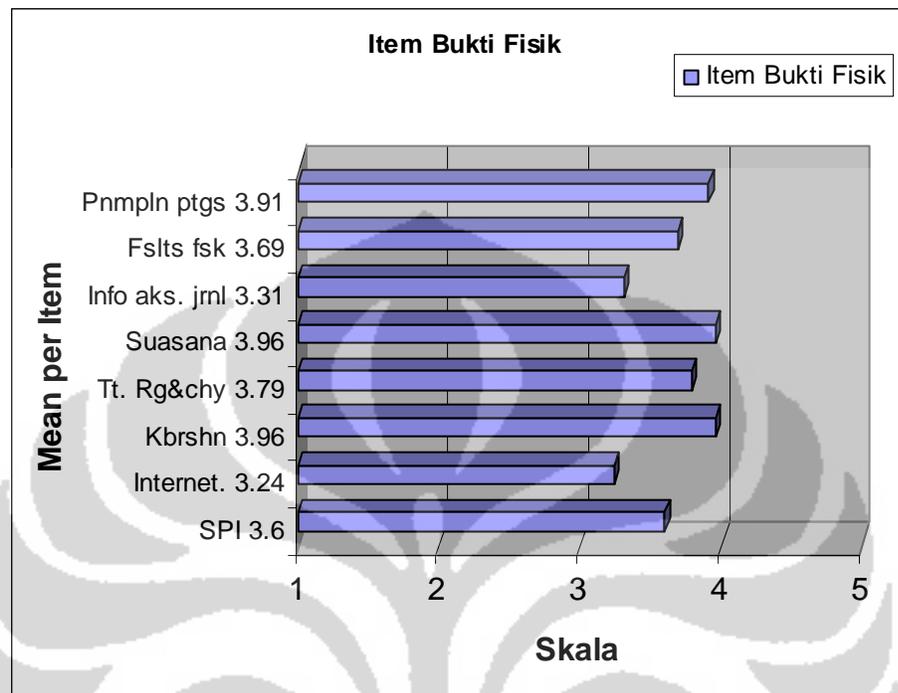
4.4 Analisis Kualitas Layanan

4.4.1 Analisis Dimensi Bukti Fisik

Kualitas layanan dilihat dari bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menunjukkan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya. Bukti fisik ini meliputi hal-hal yang terlihat secara fisik seperti fasilitas, peralatan, tampilan petugas, kebersihan. Berdasarkan pengertian ini, dimensi bukti fisik diukur dengan delapan pernyataan. Pernyataan pada dimensi ini lebih banyak dari dimensi lainnya karena layanan merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang fisik, maka pemustaka cenderung memperhatikan dan mempersepsikan fakta *tangibles* yang berkaitan dengan layanan sebagai bukti kualitas (Fandy, 2008, 100).

Hasil perhitungan diuraikan dan diilustrasikan sebagai berikut:

Grafik 1 Item Bukti Fisik



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

4.4.1.1 Sarana Pencarian Informasi (SPI)

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari sarana pencarian informasi (SPI) seperti katalog *online*, bibliografi, dan indeks adalah 3.6 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari sarana pencarian informasi ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Sarana pencarian informasi merupakan salah satu alat bantu temu kembali koleksi perpustakaan yang sangat penting. Woodward (2009, 52) menyatakan bahwa untuk menjadikan perpustakaan tempat yang produktif, maka layanan perpustakaan harus dilengkapi dengan perlengkapan, perangkat lunak dan perangkat keras yang memadai, *up to date*, dan dapat berfungsi dengan baik—tanpa gangguan. Dapat dikatakan bahwa dalam hal ini sarana pencarian informasi *online* seperti OPAC harus memadai dan dan berfungsi baik.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari sarana pencarian informasi berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.1.2 Fasilitas Internet

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari fasilitas internet dan *hotspot* adalah 3.24 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari fasilitas internet dan *hotspot* ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka, perpustakaan bertugas untuk menyediakan fasilitas yang memungkinkan pemustaka mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) (PNRI, 2002, 6).

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari fasilitas internet dan *hotspot* berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.1.3 Kebersihan Ruang dan Fasilitas Pendukung

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari kebersihan ruang dan fasilitas pendukung adalah 3.96 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata kebersihan ruang dan fasilitas pendukung ini berkisar di nilai sangat mendekati tinggi.

Pemustaka akan merasa nyaman berada di ruangan serta perlengkapan seperti kursi, meja, rak yang bersih. Woodward (2009, 54) menyatakan bahwa dalam aspek fasilitas fisik perpustakaan harus fokus pada kenyamanan. Kenyamanan ini dapat meliputi kebersihan ruangan dan berbagai fasilitas lainnya.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari kebersihan ruang dan fasilitas pendukung berada di kisaran nilai sangat mendekati tinggi.

4.4.1.4 Tata Ruang dan Pencahayaan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari pengaturan tata ruang dan pencahayaan adalah 3.79 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata pengaturan ruang dan tata ruang dan pencahayaan ini berkisar di nilai sedang mendekati tinggi.

Dalam memenuhi kebutuhan pemustaka akan layanan perpustakaan, perlu diperhatikan aspek lingkungan yang di dalamnya tercakup penataan penerangan. Selain itu penyediaan berbagai ruangan seperti ruang belajar, ruang santai, ruang ceramah, ruang fotokopi dan sebagainya yang nyaman di perpustakaan perguruan tinggi sangat penting untuk diperhatikan (Sulistyo-Basuki, 1993, 130).

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari pengaturan tata ruang dan pencahayaan berada di kisaran nilai sedang mendekati tinggi.

4.4.1.5 Suasana Perpustakaan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari suasana perpustakaan yang nyaman dan tenang adalah 3.66 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari suasana perpustakaan yang nyaman dan tenang ini berkisar di nilai sedang mendekati tinggi.

Pemustaka datang ke perpustakaan dengan harapan akan mendapat suasana yang tenang dan kondusif, untuk itu mengontrol ketenangan suasana baik dari aspek manusia maupun peralatan harus menjadi salah satu perhatian perpustakaan

Woodward (2009, 56). Suasana yang kondusif akan mendukung kegiatan belajar di perpustakaan.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari ketenangan dan kenyamanan perpustakaan berada di kisaran nilai sedang mendekati tinggi.

4.4.1.6 Informasi Akses *e-Journal*

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari informasi akses *e-journal* seperti URL, *account ID*, dan *password* adalah 3.31 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari informasi akses *e-journal* ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Salah satu aspek fisik dari perpustakaan adalah penyediaan layanan yang mudah diakses (*accessible*) dan digunakan (Baker,1997, 178). Agar mudah diakses maka perpustakaan perlu menginformasikan cara pengaksesan layanannya tersebut, misalnya jika menyediakan layanan *e-journal*, maka perpustakaan perlu menginformasikan informasi pengaksesannya.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari informasi akses *e-journal* berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.1.7 Fasilitas Fisik

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari fasilitas fisik seperti ruang baca, ruang diskusi, meja, kursi, loker, komputer, fotokopi adalah 3.6 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata kualitas layanan dari fasilitas fisik ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Woodward (2009, 54-55) mengatakan bahwa dalam penyediaan fasilitas fisik, untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dalam pemilihan perabot seperti

meja, kursi harus memperhatikan aspek kenyamanan bagi pemakainya ; penyediaan perangkat keras harus *up to date* dan dapat berfungsi dengan baik. Lebih lanjut Baker (1997, 178) mengungkapkan bahwa dilihat dari fasilitas fisik di perpustakaan yang meliputi kursi, ruangan, rak, fasilitas komputer dan *printer* serta fasilitas fotokopi, harus mudah diakses (*acesible*) atau digunakan serta nyaman.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari fasilitas fisik seperti ruang baca, ruang diskusi, meja, kursi, loker, komputer, fotokopi berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.1.8 Penampilan Petugas

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari penampilan pustakawan/petugas perpustakaan adalah 3.91 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata kualitas layanan dari penampilan pustakawan/petugas perpustakaan ini berkisar di nilai sangat mendekati tinggi.

UU No.43 Tahun 2007 Pasal 14 menyebutkan bahwa pelayanan perpustakaan dilakukan secara prima. Untuk mewujudkannya salah satu hal yang mendukungnya adalah dengan rapinya penampilan pustakawan/petugas perpustakaan.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari kerapian penampilan pustakawan/petugas perpustakaan berada di kisaran nilai sangat mendekati tinggi.

4.4.1.9 Dimensi Bukti Fisik Secara Keseluruhan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi bukti fisik secara keseluruhan adalah 3.6823 dalam skala 1 sampai 5.

Nilai rata-rata dimensi berkisar di nilai 3 dan 4 dalam skala Likert di mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi.

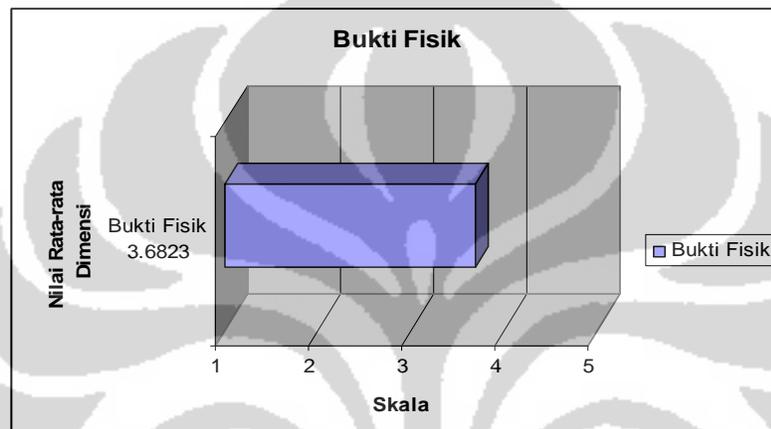
Tabel nilai rata-rata Bukti Fisik

Nilai rata-rata	Standar Deviasi
3.6823	.43452

Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 13

Jika digambarkan maka nilai rata-rata dimensi bukti fisik adalah sebagai berikut:

Grafik 2 Bukti Fisik



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

Hasil penelitian ini secara keseluruhan dengan kata lain menunjukkan bahwa kualitas bukti fisik yang meliputi sarana pencarian informasi, fasilitas internet dan *hotspot*, kebersihan ruangan dan fasilitas pendukung, pengaturan tata ruang dan pencahayaan, suasana perpustakaan, informasi akses jurnal elektronik, penyediaan fasilitas fisik seperti komputer, mesin fotokopi, loker, meja, kursi, penampilan pustakawan/petugas di Perpustakaan Universitas Indonesia berada pada tingkat sedang sampai tinggi.

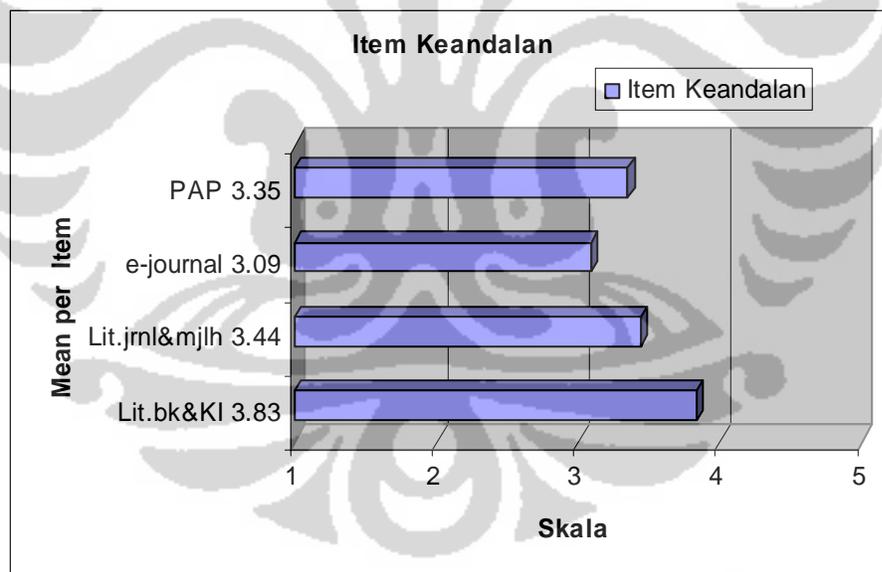
Hal ini berarti pemustaka menilai bahwa kualitas layanan perpustakaan dilihat dari bukti fisik berada di tingkat sedang sampai tinggi dalam mendukung pemustaka dalam memanfaatkan layanan serta fasilitas perpustakaan.

4.4.2 Analisis Dimensi Keandalan

Kualitas layanan dilihat dari dimensi keandalan meliputi kemampuan perpustakaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka yang dalam hal ini berarti ketepatan waktu, pelayanan dengan tingkat kesalahan rendah, dan tingkat akurasi yang tinggi. Keandalan juga meliputi kecakapan dalam menanggapi masalah atau keluhan pemustaka serta pemberian layanan yang secara wajar dan akurat. Berdasarkan pengertian ini, dimensi keandalan diukur dengan lima pernyataan. Karena dari hasil uji reliabilitas terdapat satu pernyataan yang nilai *cronbach alpha*-nya lebih besar dari 0,621, yaitu pernyataan no. 4, maka pernyataan tersebut tidak diikutsertakan dalam perhitungan.

Hasil perhitungan diuraikan dan diilustrasikan sebagai berikut:

Grafik 3 Item Keandalan



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

4.4.2.1 Literatur Buku dan Karya Ilmiah

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari keandalan dalam penyediaan literatur buku dan karya ilmiah adalah 3.83 dalam skala 1 sampai 5, yang mana mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang,

nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari keandalan perpustakaan dalam penyediaan literatur buku dan karya ilmiah berkisar di nilai sedang mendekati tinggi.

Keandalan diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan, dan akurat (Cook dan Heath, 2001, 550). Sebagaimana tujuan perpustakaan perguruan tinggi dalam mendukung kegiatan akademis dalam hal ini pendidikan dan penelitian, maka perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka buku dan karya ilmiah yang dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari keandalan perpustakaan dalam penyediaan literatur buku dan karya ilmiah berada di kisaran nilai sedang mendekati tinggi.

4.4.2.2 Literatur Jurnal dan Majalah

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari keandalan perpustakaan dalam penyediaan literatur jurnal dan majalah adalah 3.44 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari keandalan perpustakaan dalam penyediaan literatur jurnal dan majalah berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Parasuraman et al. (1985) sebagaimana yang dikutip Tjioptono (2008, 108) mengatakan bahwa keandalan mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Terkait dengan salah satu fungsi perpustakaan perguruan tinggi, yaitu memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan baru baik tercetak maupun tidak tercetak, maka perpustakaan sudah seharusnya dapat menjadi tempat yang dapat diandalkan dan dipercaya pemustaka dalam pencarian literatur.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari keandalan perpustakaan dalam penyediaan literatur jurnal dan majalah berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.2.3 Jurnal Elektronik (*e-journal*)

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari keandalan dalam penyediaan layanan jurnal elektronik adalah 3.09 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari keandalan dalam penyediaan layanan jurnal elektronik ini berkisar di nilai sedang.

Zeithaml et al. (2002) sebagaimana yang dikutip Fandy (2008, 120) dalam studi kualitas layanan mereka terhadap layanan *online* menyatakan bahwa keandalan dapat diidentifikasi dengan fungsionalitas teknis layanan tersebut, khususnya sejauh mana layanan tersebut tersedia dan berfungsi dengan baik. Selain itu ALA (2004) menyebutkan bahwa akses terhadap bahan pustaka harus disediakan secara tepat waktu dan teratur, salah satunya terhadap bahan pustaka elektronik .

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari keandalan perpustakaan dalam penyediaan literatur jurnal elektronik berada di kisaran nilai sedang.

4.4.2.4 Pinjam Antarperpustakaan (PAP)

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari keandalan dalam penyediaan layanan PAP adalah 3.35 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari keandalan penyediaan layanan PAP ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Kerja sama antarperpustakaan dalam hal ini peminjaman koleksi berangkat dari satu pemikiran bahwa tidak ada satu pun perpustakaan dapat berdiri sendiri dalam arti koleksi yang dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya (Sulistyo-Basuki, 1993, 54).

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari keandalan perpustakaan dalam penyediaan layanan PAP berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.2.5 Dimensi Keandalan secara Keseluruhan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi keandalan secara keseluruhan adalah 3.4213 dalam skala 1 sampai 5.

Nilai rata-rata dimensi keandalan berkisar di nilai 3 dan 4 dalam skala Likert di mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi, dan nilai 5 berarti sangat tinggi.

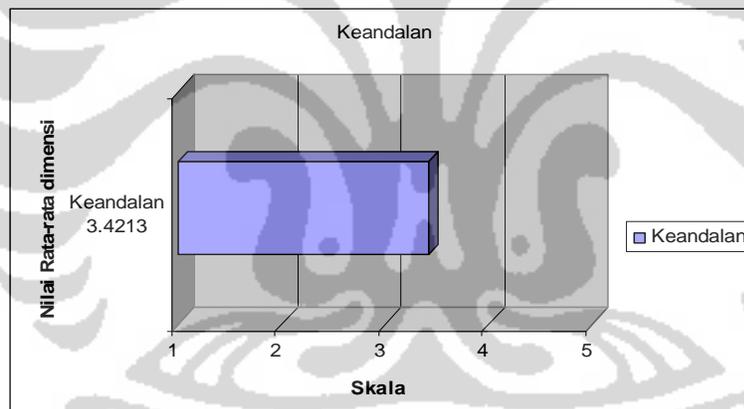
Tabel nilai rata-rata Keandalan

Nilai rata-rata	Standar Deviasi
3.4213	.59166

Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 13

Jika digambarkan maka nilai rata-rata dimensi keandalan adalah sebagai berikut:

Grafik 4 Dimensi Keandalan



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

Hasil penelitian ini dengan kata lain dapat diartikan bahwa kualitas keandalan atau kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, akurat, terpercaya, ketepatan waktu, dan pelayanan dengan tingkat kesalahan yang rendah dalam penyediaan informasi literatur buku, karya ilmiah, jurnal, dan majalah, penyediaan jurnal elektronik, dan penyediaan layanan PAP di Perpustakaan Universitas Indonesia masih berada pada tingkat sedang sampai tinggi.

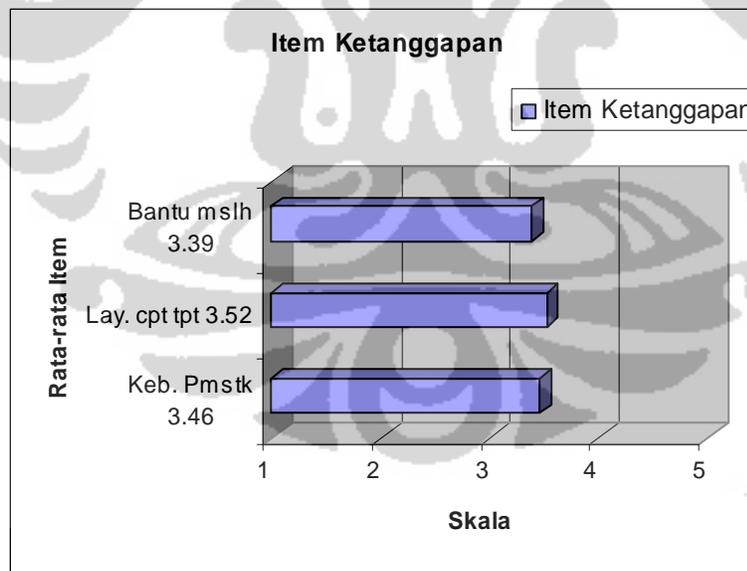
Hal ini berarti bahwa penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan sebagai tempat yang dapat diandalkan dalam pencarian sumber informasi berada pada tingkat sedang-sampai tinggi.

4.4.3 Analisis Dimensi Ketanggapan

Kualitas layanan dilihat dari dimensi ketanggapan atau daya tanggap, meliputi kemauan untuk membantu pemustaka dan menyediakan layanan yang cepat dan akurat serta penyampaian informasi yang jelas. Untuk itu kecepatan layanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam memberikan layanan yang dibutuhkan. Berdasarkan pengertian ini, dimensi ketanggapan diukur dengan lima pernyataan. Karena dari hasil uji reliabilitas terdapat satu pernyataan yang nilai *cronbach alpha*-nya lebih besar dari 0,715, yaitu pernyataan no. 4 & 5, maka pernyataan tersebut tidak diikutsertakan dalam perhitungan.

Hasil perhitungan diuraikan dan diilustrasikan sebagai berikut:

Grafik 5 Item Ketanggapan



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

4.4.3.1 Ketanggapan Dalam Melayani Kebutuhan Pemustaka

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari ketanggapan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani kebutuhan pemustaka adalah 3.46 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari ketanggapan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani kebutuhan pengguna ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

UU No.43 Tahun 2007 Pasal 14 menyebutkan bahwa perpustakaan dalam melaksanakan pelayanannya harus dilakukan secara prima dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Hal ini menyiratkan bahwa pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani harus tanggap terhadap kebutuhan pemustaka.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketanggapan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani kebutuhan pemustaka berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.3.2 Pelayanan yang Cepat dan Tepat

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari ketanggapan dalam kecepatan dan ketepatan layanan adalah 3.52 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari ketanggapan dalam kecepatan dan ketepatan layanan ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Barnard (1993) sebagaimana yang dikutip Sahu (2006, 188) mengemukakan bahwa dalam perpustakaan, kualitas dapat dikenali oleh pemustaka dalam arti kecepatan dan ketepatan layanan atau rendahnya tingkat kesalahan layanan.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang cepat dan tepat berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.3.3 Ketanggapan dalam Membantu Ketika Menghadapi Masalah Pencarian Informasi

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari ketanggapan pustakawan/petugas perpustakaan dalam membantu pemustaka dalam pencarian informasi adalah 3.39 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata ketanggapan pustakawan/petugas perpustakaan dalam membantu pemustaka dalam pencarian informasi ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Layanan yang berkualitas adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai. Salah satu bentuk riilnya adalah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam pencarian informasi (Sutarno, 2004, 71).

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa ketanggapan pustakawan/petugas perpustakaan dalam membantu pemustaka dalam pencarian informasi berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.3.4 Dimensi Ketanggapan Secara Keseluruhan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi ketanggapan secara keseluruhan adalah 3.4587 dalam skala 1 sampai 5.

Nilai rata-rata dimensi ketanggapan berkisar di nilai 3 dan 4 dalam skala Likert di mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi, dan nilai 5 berarti sangat tinggi.

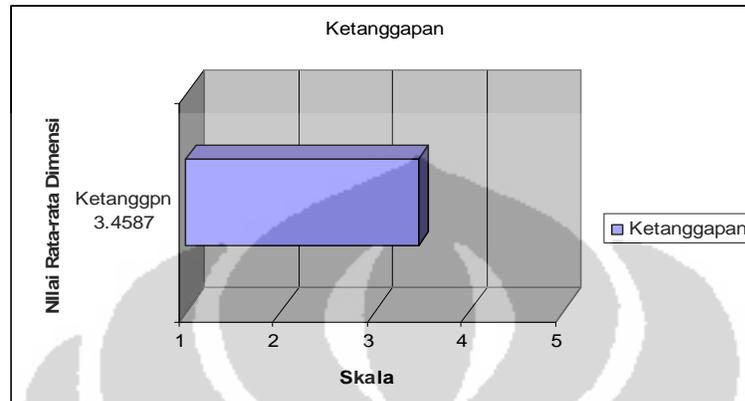
Tabel nilai rata-rata Ketanggapan

Nilai rata-rata	Standar Deviasi
3.4587	.74091

Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 13

Jika digambarkan maka nilai rata-rata dimensi ketanggapan adalah sebagai berikut:

Grafik 6 Dimensi Ketanggapan



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

Hasil penelitian ini dengan kata lain menunjukkan bahwa kualitas ketanggapan yang meliputi ketanggapan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani kebutuhan pengguna; kecepatan dan ketepatan dalam melayani ; ketanggapan pustakawan/petugas perpustakaan dalam membantu pemustaka dalam pencarian informasi berada pada tingkat sedang sampai tinggi.

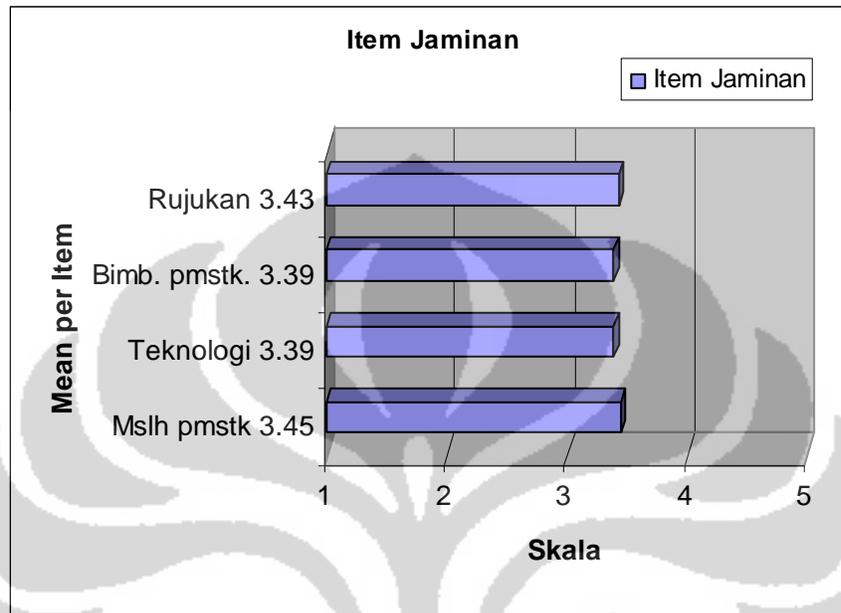
Hal ini berarti bahwa penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan sebagai tempat responsif dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka berada di tingkat sedang sampai tinggi.

4.4.4 Analisis Dimensi Jaminan

Kualitas layanan dilihat dari dimensi jaminan meliputi jaminan pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan kesopansantunan petugas untuk menumbuhkan rasa percaya para pemustaka terhadap mereka. Jaminan ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. Berdasarkan pengertian ini, dimensi jaminan diukur dengan lima pernyataan. Karena dari hasil uji reliabilitas terdapat satu pernyataan yang nilai *cronbach alpha*-nya lebih besar dari 0,779, yaitu pernyataan no. 5, maka pernyataan tersebut tidak diikutsertakan dalam perhitungan.

Hasil perhitungan diuraikan dan diilustrasikan sebagai berikut:

Grafik 7 Item Jaminan



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

4.4.4.1 Kemampuan dalam Menjawab Pertanyaan/Permasalahan Pemustaka

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari jaminan pustakawan/petugas perpustakaan dalam menjawab permasalahan pemustaka adalah 3.45 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari jaminan pustakawan/petugas perpustakaan dalam menjawab permasalahan pemustaka berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Standar Nasional Indonesia tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi (BSN, 2009) mensyaratkan bahwa pustakawan harus memiliki gelar serendah-rendahnya sarjana di bidang perpustakaan atau bidang lain yang disetarakan. Hal ini menyiratkan bahwa syarat pendidikan tersebut ditujukan salah satunya agar pustakawan dapat memiliki kemampuan dalam menjawab pertanyaan dan permasalahan pemustaka. Sehingga hal ini akan mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemustaka.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan pustakawan/petugas perpustakaan dalam menjawab permasalahan pemustaka berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.4.2 Bantuan dalam Penggunaan Teknologi di Perpustakaan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari bantuan pustakawan/petugas dalam menggunakan teknologi di perpustakaan adalah 3.39 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari bantuan pustakawan/petugas dalam menggunakan teknologi di perpustakaan ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Dalam melayani pemustaka, pustakawan atau petugas perpustakaan memainkan peranan sebagai pendidik. Dalam hal ini mereka membimbing pemustaka bagaimana memanfaatkan teknologi informasi yang diterapkan perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 1993, 133).

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa bantuan pustakawan/petugas dalam menggunakan teknologi berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.4.3 Bimbingan Pemustaka dalam Pencarian Koleksi

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari pustakawan/petugas perpustakaan dalam melakukan bimbingan pemustaka dalam mencari koleksi adalah 3.43 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari bimbingan pustakawan/petugas dalam mencari koleksi ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Sulistyo-Basuki (1993, 133) menyatakan bahwa dalam melayani pemustaka sebetulnya pustakawan atau petugas perpustakaan memainkan peranan sebagai pendidik. Di sini mereka membimbing pemustaka bagaimana menelusur informasi seperti menggunakan katalog, bibliografi, buku rujukan.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melakukan bimbingan pemustaka dalam mencari koleksi berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.4.4 Pemberian Jasa Rujukan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari pustakawan/petugas perpustakaan dalam pemberian jasa rujukan adalah 3.39 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari pustakawan/petugas perpustakaan dalam pemberian jasa rujukan ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Melalui jasa rujukan, pustakawan atau perpustakaan membantu dan memberikan arahan kepada pemustaka untuk memperoleh informasi yang dibutuhkannya dari koleksi yang dimiliki perpustakaan. Selain itu, melalui jasa rujukan ini pula pustakawan atau petugas perpustakaan memberikan pengarahan kepada pemustaka untuk menemukan informasi di tempat lain (Rahayuningsih, 2007, 103). Pustakawan harus dapat membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang cepat, layanan informasi mengenai ketersediaan stok bahan pustaka, serta menelusur informasi dengan topik lebih spesifik.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa jaminan pustakawan/petugas perpustakaan dalam pemberian jasa rujukan berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.4.5 Dimensi Jaminan Secara Keseluruhan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi jaminan secara keseluruhan adalah 3.4151 dalam skala 1 sampai 5.

Nilai rata-rata dimensi 4 jaminan berkisar di nilai 3 dan 4 dalam skala Likert dimana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi, dan nilai 5 berarti sangat tinggi.

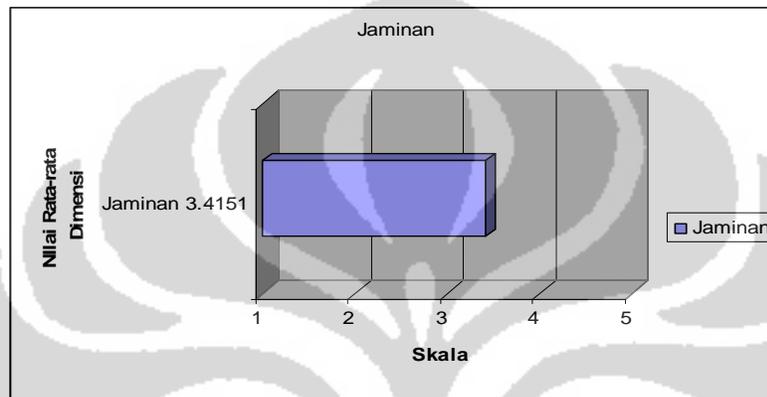
Tabel nilai rata-rata Jaminan

Nilai rata-rata	Standar Deviasi
3.4151	.57456

Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 13

Jika digambarkan maka nilai rata-rata dimensi jaminan adalah sebagai berikut:

Grafik 8 Dimensi Jaminan



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

Hasil penelitian ini dengan kata lain menunjukkan bahwa kualitas jaminan yang meliputi pengetahuan, wawasan, dan kemampuan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan pemustaka ; membantu menggunakan teknologi perpustakaan ; membimbing pemustaka dalam pencarian informasi ; memberikan jasa rujukan dalam melayani berada pada tingkat sedang sampai tinggi.

Hal ini berarti bahwa penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan sebagai tempat yang memiliki jaminan yang dapat menumbuhkan rasa percaya mereka terhadap perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi berada pada tingkat sedang sampai tinggi.

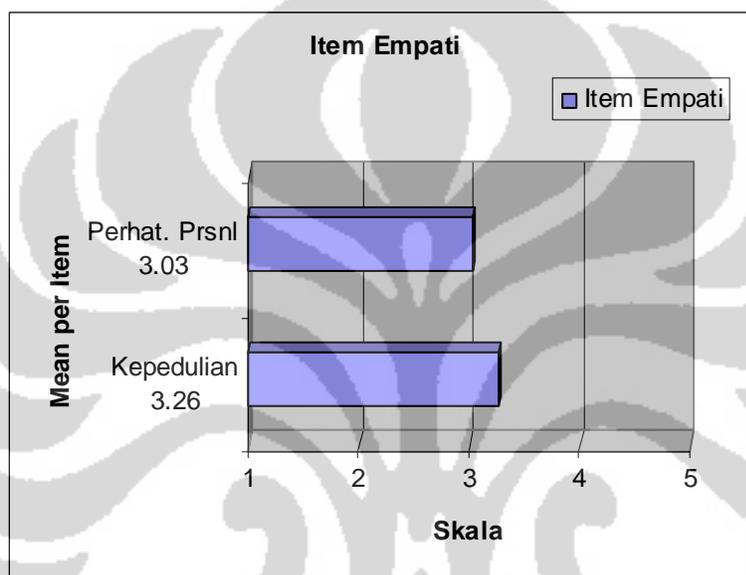
4.4.5 Analisis Dimensi Empati

Kualitas layanan dilihat dari dimensi empati, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau personal yang diberikan pada pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka. Suatu perpustakaan diharapkan

memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pemustaka, memahami kebutuhan mereka secara spesifik. Berdasarkan pengertian ini, dimensi empati diukur dengan tiga pernyataan. Karena dari hasil uji reliabilitas terdapat satu pernyataan yang nilai *cronbach alpha*-nya lebih besar dari 0,835, yaitu pernyataan no. 3, maka pernyataan tersebut tidak diikutsertakan dalam perhitungan.

Hasil perhitungan diuraikan dan diilustrasikan sebagai berikut:

Grafik 9 Item Empati



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

4.4.5.1 Peduli dalam Memahami Kebutuhan Pemustaka

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari kepedulian pustakawan/petugas perpustakaan dalam memahami kebutuhan pemustaka adalah 3.26 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari kepedulian pustakawan/petugas dalam memahami kebutuhan pemustaka ini berkisar di nilai sedang sampai tinggi.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, hendaknya perpustakaan memperhatikan sudut pandang pemustaka, karena dengan ini perpustakaan akan mendapat gambaran kebutuhan dan keinginan pemustaka. Hal ini dapat diartikan bahwa pemustaka sebagai pengguna memiliki kebutuhan dan keinginan untuk

dipahami secara personal, pustakawan atau petugas perpustakaan diharapkan untuk dapat menunjukkan sikap empati (Woodward, 2009, 51).

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepedulian pustakawan/petugas perpustakaan dalam memahami kebutuhan pemustaka berada di kisaran nilai sedang sampai tinggi.

4.4.5.2 Memberikan Perhatian Secara Personal Kebutuhan Pemustaka

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dari perhatian pustakawan/petugas secara personal dalam memahami kebutuhan pemustaka adalah 3.03 dalam skala 1 sampai 5, yang mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan, nilai 5 berarti sangat tinggi. Dengan demikian nilai rata-rata dari perhatian pustakawan/petugas secara personal dalam memahami kebutuhan pemustaka berada di nilai sedang.

Suatu organisasi layanan diharapkan mampu memiliki pengertian dan pengetahuan serta memahami kebutuhan para penggunanya secara spesifik (Rambat, 2001, 148). Selain itu Sutarno (2004, 162) untuk mewujudkan layanan prima diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan penerima layanan. Hal ini salah satunya dapat diwujudkan dengan memberikan perhatian personal terhadap pemustaka dalam memahami kebutuhannya.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa perhatian pustakawan/petugas perpustakaan secara personal dalam memahami kebutuhan pemustaka berada di nilai sedang.

4.4.5.3 Dimensi Empati Secara Keseluruhan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi empati secara keseluruhan adalah 3.1422 dalam skala 1 sampai 5.

Nilai rata-rata dimensi empati berkisar di nilai 3 dan 4 dalam skala Likert di mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi, dan nilai 5 berarti sangat tinggi.

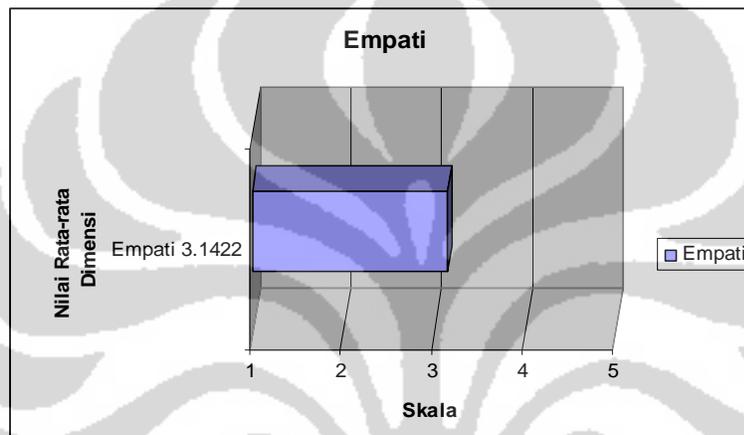
Tabel nilai rata-rata Empati

Nilai rata-rata	Standar Deviasi
3.1422	.83636

Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 13

Jika digambarkan maka nilai rata-rata dimensi empati adalah sebagai berikut:

Grafik 10 Dimensi Empati



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

Woodward (2009) mengungkapkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan, hendaknya perpustakaan memperhatikan sudut pandang pemustaka, karena dengan ini perpustakaan akan mendapat gambaran kebutuhan dan keinginan pemustaka. Hal ini dapat diartikan bahwa pemustaka sebagai pengguna memiliki kebutuhan dan keinginan untuk dipahami secara personal, pustakawan atau petugas perpustakaan diharapkan untuk dapat menunjukkan sikap empati.

Hasil jawaban responden dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dilihat dari aspek empati yang meliputi pustakawan atau petugas perpustakaan memberikan atau menunjukkan perhatian yang bersifat individual atau personal kepada pemustaka dengan berupaya memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka secara spesifik berada pada tingkat sedang.

Dengan kata lain penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan dari aspek empati dalam memahami kebutuhan dan keinginan mereka berada pada tingkat sedang.

4.4.6 Analisis Kualitas Layanan

Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata Kualitas Layanan secara keseluruhan adalah 3.4215 dalam skala 1 sampai 5.

Nilai rata-rata kualitas layanan berkisar di nilai 3 dan 4 dalam skala Likert di mana nilai 1 berarti sangat rendah, nilai 2 berarti rendah, nilai 3 berarti sedang, nilai 4 berarti tinggi dan nilai 5 berarti sangat tinggi.

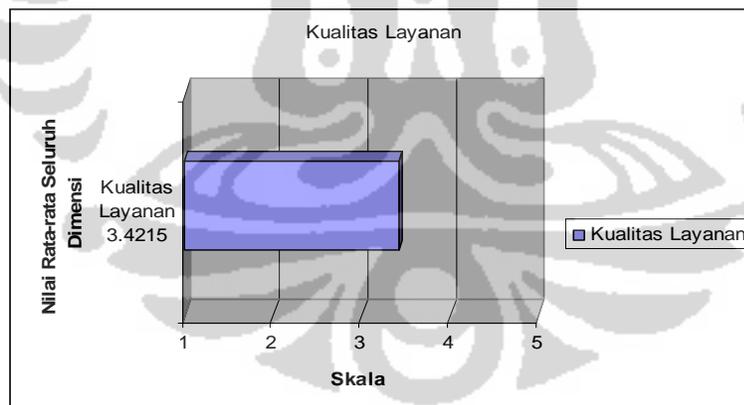
Tabel nilai rata-rata kualitas layanan secara keseluruhan

Nilai rata-rata	Standar Deviasi
3.4215	.49103

Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 13

Jika digambarkan maka nilai rata-rata kualitas layanan adalah sebagai berikut:

Grafik 11 Kualitas Layanan



Sumber : Hasil olahan peneliti menggunakan MS Excell 2003

Konsep kualitas layanan dalam konteks perpustakaan diartikan sebagai perbedaan antara persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan perpustakaan (Sahu, 2006, 188). Dengan kata lain kualitas layanan diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan perpustakaan mampu atau sesuai dengan ekspektasi pemustaka.

Parasuraman et al (1988) sebagaimana yang dikutip Cook dan Heath (2001, 550) menyatakan bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu bukti fisik yang meliputi penampilan fisik, peralatan, dan penampilan fisik petugas ; keandalan yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dapat diandalkan, dan akurat ; ketanggapan yang meliputi daya tanggap, kemauan dalam membantu pemustaka yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, pelayanan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan akurat ; jaminan yang meliputi pengetahuan, wawasan, kemampuan, dan keramahan SDM perpustakaan dalam melayani ; serta empati yang meliputi rasa peduli, dan memberi rasa penuh perhatian terhadap pemustaka dalam melayani.

Hasil penelitian kualitas layanan secara keseluruhan di Perpustakaan Universitas Indonesia yang dilihat dari lima dimensi menunjukkan bahwa perpustakaan dalam memberikan layanan dari bukti fisik yang meliputi sarana pencarian informasi, fasilitas internet dan *hotspot* , kebersihan, pengaturan tata ruang dan pencahayaan, suasana perpustakaan, informasi mengenai akses jurnal elektronik, penampilan pustakawan ; perpustakaan dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan yang meliputi informasi literatur buku, karya ilmiah, jurnal, majalah, *e-journal*, PAP ; perpustakaan dalam memberikan layanan yang meliputi tanggap dalam melayani kebutuhan, layanan cepat dan tepat, tanggap dalam membantu pemustaka/pengguna ketika menghadapi permasalahan dalam pencarian informasi ; perpustakaan yang meliputi jaminan pengetahuan, wawasan dan keahlian perpustakaan dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan pemustaka, membantu menggunakan teknologi di perpustakaan, memberikan bimbingan pemustaka, membantu pemustaka mencari informasi rujukan; serta empati yang meliputi kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pemustaka dalam pelayanan berada pada tingkat sedang sampai tinggi.

Hal ini dapat diartikan bahwa penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan berada pada tingkat sedang sampai tinggi dalam memenuhi kebutuhan informasi serta mendukung kegiatan akademis mereka di perpustakaan seperti kegiatan belajar dan penelitian juga rekreasi.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan nilai kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia berada di nilai sedang sampai tinggi. Hal ini dapat diartikan bahwa penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam memenuhi kebutuhan mereka berada pada tingkat sedang sampai tinggi.

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian dan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi bukti fisik secara keseluruhan yang meliputi penyediaan sarana pencarian informasi, fasilitas internet dan *hotspot*, kebersihan, pengaturan tata ruang dan pencahayaan, suasana perpustakaan, informasi mengenai akses jurnal elektronik, penampilan pustakawan berada pada nilai sedang sampai tinggi. Perpustakaan menyediakan sarana, fasilitas, dan peralatan bagi pemustaka agar dapat menikmati layanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kualitas layanan dari dimensi bukti fisik dalam mendukung pemustaka dalam memanfaatkan layanan serta fasilitas perpustakaan berada pada tingkat sedang sampai tinggi
2. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi keandalan secara keseluruhan yang meliputi penyediaan informasi literatur buku, karya ilmiah, jurnal, majalah, *e-journal*, PAP berada pada nilai sedang sampai tinggi. Untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka, perpustakaan bertugas untuk menyediakan berbagai sumber informasi yang dibutuhkan guna mendukung kegiatan akademis. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas layanan dari dimensi keandalan perpustakaan dalam penyediaan sumber informasi berada pada tingkat sedang sampai tinggi

3. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi ketanggapan secara keseluruhan meliputi tanggap dalam melayani kebutuhan, layanan cepat dan tepat, tanggap dalam membantu pemustaka/pengguna ketika menghadapi permasalahan dalam pencarian informasi berada pada nilai sedang sampai tinggi. Salah satu kegiatan dan tugas utama perpustakaan adalah melayani kebutuhan pemustaka. Dalam pelaksanaannya, layanan yang diberikan harus berorientasi pada kebutuhan pemustaka dan dilakukan secara prima. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas layanan dari dimensi ketanggapan perpustakaan dalam melayani kebutuhan pemustaka berada pada tingkat sedang sampai tinggi
4. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi jaminan secara keseluruhan yang meliputi pengetahuan, wawasan dan keahlian pustakawan/petugas perpustakaan dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan pemustaka, membantu menggunakan teknologi di perpustakaan, memberikan bimbingan pemustaka, membantu pemustaka mencari informasi rujukan berada pada nilai sedang sampai tinggi. Dalam kegiatan pelayanan, pustakawan/petugas perpustakaan memiliki peranan dalam membantu, mendidik, dan membimbing pemustaka untuk dapat memanfaatkan layanan serta menggunakan bahan pustaka. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas layanan dari dimensi jaminan pustakawan/petugas perpustakaan dalam membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan berada pada tingkat sedang sampai tinggi.
5. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa nilai rata-rata dimensi empati secara keseluruhan yang meliputi kepedulian dan perhatian pustakawan/petugas perpustakaan dalam memahami kebutuhan pemustaka berada pada nilai sedang. Perpustakaan sebagai organisasi layanan diharapkan mampu memiliki pengertian dan pengetahuan akan kebutuhan dan keinginan para pemustakanya secara spesifik. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas layanan dari dimensi empati para

pustakawan/petugas perpustakaan dalam memahami kebutuhan dan keinginan pemustaka berada pada tingkat sedang.

5.2 Saran

5.2.1 Untuk Perpustakaan Universitas Indonesia

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia berada pada tingkat sedang sampai tinggi. Artinya perpustakaan masih harus terus berupaya agar kualitas layanan yang ada saat ini dapat terus ditingkatkan lebih baik lagi.

Berdasarkan hasil penelitian dari lima dimensi pengukuran, dapat dilihat bahwa dimensi empati memiliki nilai terendah. Perpustakaan sebagai organisasi di bidang layanan yang dalam kegiatan operasionalnya berhubungan dengan pemustaka diharapkan memiliki rasa empati dalam memahami kebutuhan pemustaka. Untuk itu bagi para pustakawan atau petugas perpustakaan yang berhubungan dengan pelayanan diharapkan untuk meningkatkan lagi sikap empati untuk memberikan kualitas layanan yang lebih baik lagi. Misalnya ketika melihat pemustaka yang tengah kebingungan dalam pencarian informasi, petugas dapat menunjukkan sikap empati secara proaktif dengan cara mendekati atau memberikan perhatian secara personal dalam membantu mereka. Dalam hal ini dapat dipahami bahwa sedangnya tingkat empati ini dapat disebabkan beberapa faktor, di antaranya petugas melakukan tugas merangkap sehingga petugas harus melakukan berbagai macam tugas dalam waktu yang bersamaan, sehingga fokus terhadap kegiatan layanan tidak optimal karena terbagi untuk kegiatan lain. Namun demikian ketika petugas perpustakaan tengah bertugas di bagian layanan, sudah seharusnya petugas lebih fokus pada tugas utamanya, yaitu melayani pemustaka. Sebagaimana yang tercantum pada Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi bahwa pustakawan/petugas perpustakaan harus memiliki kompetensi individu yang di antaranya memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik dan memiliki keterampilan komunikasi yang efektif.

Disusul dimensi berikutnya adalah dimensi jaminan, pustakawan atau petugas perpustakaan diharapkan untuk terus berupaya meningkatkan penguasaan sumber-sumber informasi, teknologi, dan kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut untuk membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini bertujuan agar perpustakaan ini dapat benar-benar menjadi tempat pilihan utama pemustaka dalam memperoleh sumber informasi yang dibutuhkan. Pengetahuan, wawasan, dan keterampilan pustakawan/petugas perpustakaan dalam membantu permasalahan pemustaka akan menumbuhkan rasa percaya pemustaka terhadap perpustakaan sebagai tempat penyedia sumber informasi. Untuk itu dukungan dari manajemen dalam peningkatan kinerja sangat dibutuhkan agar layanan yang diberikan dapat berjalan optimal misalnya dengan mendukung para stafnya dengan pelatihan yang berhubungan dengan bidang pelayanan dan *information skill*.

Selanjutnya dimensi keandalan, diharapkan perpustakaan untuk menambah jumlah koleksi—termasuk koleksi hiburan seperti novel—, memperbaharui koleksi yang mutakhir—baik buku teks maupun jurnal tercetak—, menyingkronkan ketersediaan jurnal ilmiah tercetak yang tercantum di *data base* perpustakaan dengan yang ada di rak, dan mempercepat koneksi akses jurnal elektronik.

Dalam dimensi ketanggapan diharapkan perpustakaan lebih responsif dalam melayani kebutuhan pemustaka, meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan, serta lebih tanggap dalam membantu pemustaka yang menghadapi permasalahan dalam pencarian informasi. Ketanggapan ini meliputi kemauan untuk membantu serta selalu membuka diri untuk membantu. Masih belum optimalnya ketanggapan perpustakaan dalam layanan dapat disebabkan beberapa hal, salah satu di antaranya tingginya intensitas kerja petugas perpustakaan. Jika dilihat dari jumlah sumber daya manusia yang ada, Perpustakaan UI sudah memiliki jumlah pustakawan dan staf yang memenuhi standar Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi. Dengan demikian hal yang dapat disarankan adalah meningkatkan kinerja pustakawan/petugas perpustakaan serta sebagaimana yang tercantum dalam Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi bahwa pustakawan/petugas perpustakaan harus memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik.

Dimensi bukti fisik memiliki nilai tertinggi di antara empat dimensi lainnya, namun demikian saran untuk peningkatan bukti fisik seperti fasilitas dan peralatan, di antaranya komputer untuk akses katalog (OPAC) selalu dijaga perawatannya (*maintance*) agar selalu dapat digunakan atau dimanfaatkan (tidak rusak), meningkatkan koneksi internet, menyediakan dan menempatkan informasi akses jurnal elektronik lebih jelas, serta menyediakan fasilitas fisik seperti kursi atau sofa yang lebih nyaman.

5.2.2 Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki kelemahan karena tidak mencoba mencari tahu alasan atau penyebab tingkat kualitas layanan yang dimiliki Perpustakaan Universitas Indonesia. Data semata-mata dikumpulkan melalui kuesioner terhadap pemustaka saja. Sehingga apabila ada pihak yang berminat menganalisis lebih lanjut topik ini, disarankan untuk melakukan pengumpulan data secara kualitatif seperti melakukan wawancara mendalam atau *focus group discussion*. Tujuannya untuk mengelaborasi sebab-sebab yang mendasari hasil temuan, sehingga hasil penelitian yang diperoleh lebih komprehensif.

Selain itu, penelitian ini tidak melihat perbedaan karakteristik pemustaka dari pemustaka UI dan non-UI. Untuk penelitian selanjutnya perlu untuk dikaji bahwa dua karakteristik ini dapat dipisah mengingat dua karakteristik ini memiliki potensi persepsi yang berbeda dalam menilai kualitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, S.M. Zabed dan Md. Zahid Hossain Shoeb (2009). Measuring service quality of a public university library in Bangladesh using *SERVQUAL*. *Performance Measurement and Metrics*, vol. 10, iss. 1
- Association of College & Research Libraries (ACRL) (2004). *Standards for libraries in higher education*.
<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standardslibraries.cfm>
 (diakses 19 Mei 2010)
- Badan Standarisasi Nasional (BSN) (2009). *Standar Nasional Indonesia (SNI) 7330:2009 perpustakaan perguruan tinggi*. Jakarta : Badan Standarisasi Nasional (BSN)
- Baker, David (ed.) (1997). *Resource management in academic libraries*. London : Library Association Publishing
- Cook, Colleen dan Fred M. Heath (2001). User's perception of Library service quality : a LibQUAL+ qualitative research. *Library Trends*. Spring, 49 (4), 541-799
- Astuti, Damayanti (2006). *Evaluasi kualitas layanan CD-ROM di PUSTAKA dengan metode LibQual*. Tesis Magister, Universitas Indonesia
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdiknas (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. Jakarta : Ditjen-Dikti, Depdiknas
- Hernon, Peter dan Danuta A. Nitecki (2001). Service quality : a concept not fully explored. *Library Trends*. Spring, 49 (4), 687
- Lasa Hs. (1995). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*. Cet. 2, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Line, Maurice B. (ed.) (1990). *Academic library management*. London : Library Association
- Rambat, Lupiyoadi (2001). *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Nagata, Haruki [et al.] (2004). The dimension that construct the evaluation of service quality in academic libraries. *Performance Measurement and Metrics*, vol.5,iss.2,p.53.
<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=8&did=700121631&SrchMode=2&si>

d=3&Fmt=4&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1267071789&clientId=45625 (diakses 25 februari 2010)

Nejati, Mehran (2008). Service quality at University of Tehran Central Library. *Library Management*, vol. 29, iss. 6/7, p. 571
<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=9&did=1529788211&SrchMode=2&sid=4&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1266974117&clientId=45625> (diakses 24 februari 2010)

Parasuraman, A., Valerie A. Zeithaml, Leonard A. Berry (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, vol. 49, p. 41-50

PNRI (2002). *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: PNRI

Rahayuningsih (ed.) (2007). *Pengelolaan perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu

Sahu, Ashok Kumar (2006). Perception of service quality in an academic library : a case study. *Journal of Service Research*, Apr.-Sep. vol. 6, iss. 1, p. 187.
<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=7&did=1235733301&SrchMode=2&sid=3&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1267071789&clientId=45625> (diakses 25 februari 2010)

Siregar, Umni Mukminat (2009). *Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta*. Magister Tesis, Depok : Universitas Indonesia

Sulistyo-Basuki (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia

----- (1995). *Periodisasi perpustakaan Indonesia*. Bandung : Rosda Karya

Sugiyono (2008). *Metode Penelitian administrasi*. Ed. rev., cet. 16, Bandung : Alfabeta

Sutarno NS (2004). *Manajemen perpustakaan : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama

Fandy, Tjiptono (2008). *Service management : mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi

Universitas Indonesia (2008). Rencana Strategis Universitas Indonesia 2007-2012 : membangun masa depan yang lebih baik melalui peningkatan Universitas Indonesia. Disahkan dalam rapat paripurna MWA UI 23 Januari 2008

Stanislaus S. Uyanto (2006). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Jakarta: Graha Ilmu

Woodward, Jeannette (2009). *Creating the customer-driven academic library*. Chicago : American Library Association (ALA) (*e-book*)

Zaherawati, Zakaria (2009). Service quality in Sungai Patani Public Library : Malaysian evidence. *Canadian Social Science*, Dec. 31, vol. 5, iss. 6, p. 49. <http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=1942918231&SrchMode=1&sid=2&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1266998882&clientId=45625> (diakses 24 Februari 2010)



Lampiran 1 Kuesioner

No.	
-----	--



**Jurusan Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia**

Responden yang terhormat,

Nama saya Isye Siti Asyiah, mahasiswi Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk skripsi guna memenuhi sebagian syarat untuk meraih gelar sarjana ilmu perpustakaan tentang **Kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia dalam dimensi *SERVQUAL***

Sehubungan dengan hal ini, saya memerlukan kesediaan dan bantuan dari responden untuk menjawab seluruh pernyataan yang diajukan dalam kuesioner ini. Mengingat data yang Anda berikan sangatlah berarti bagi saya, saya sangat mengharapkan agar semua bagian diisi tanpa ada bagian jawaban yang kosong.

Pernyataan dan data responden ini hanya akan digunakan untuk kepentingan ilmiah semata dan kerahasiaan data akan sangat dijaga.

Atas bantuan dan partisipasi Anda, saya mengucapkan terima kasih banyak.

Hormat saya,

Isye Siti Asyiah

Profil Responden

1. Jenis Kelamin : a. Laki-laki b. Perempuan
 2. Usia : _____ Tahun
 3. Jurusan/Fakultas /Univ. : _____

Silakan beri tanda silang (X) pada kolom jawaban untuk setiap pernyataan mengenai kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Indonesia

*Pemustaka : pengguna/pengunjung perpustakaan

Kode	Pernyataan	Jawaban Terhadap Pernyataan				
		Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Ragu-ragu (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
Bukti Fisik (Tangibles)						
SQ1	Menurut saya sarana pencarian informasi (katalog <i>online</i> [komputer], bibliografi, indeks) tersedia dengan baik					
SQ2	Menurut saya fasilitas internet dan <i>hotspot</i> (akses bebas) sudah tersedia dengan baik					
SQ3	Menurut saya kebersihan ruang dan fasilitas pendukung perpustakaan sudah baik					
SQ4	Menurut saya pengaturan tata ruang dan pencahayaan di dalam perpustakaan sudah baik					
SQ5	Menurut saya suasana perpustakaan menawarkan kenyamanan dan ketenangan					
SQ6	Menurut saya perpustakaan ini menginformasikan dengan baik informasi mengenai akses jurnal elektronik (<i>online jurnal</i>) seperti alamat website jurnal (URL), <i>Account ID</i> , dan <i>password</i>					
SQ7	Menurut saya perpustakaan menyediakan fasilitas yang memadai seperti ruang baca, ruang diskusi, meja baca, kursi, loker, komputer, sarana fotokopi dengan baik					
SQ8	Menurut saya pustakawan/petugas perpustakaan berpenampilan rapi					
Keandalan (Reliability)						
SQ9	Menurut saya perpustakaan ini dapat diandalkan dalam pencarian informasi literatur buku dan karya ilmiah (seperti tesis, disertasi, dan laporan penelitian)					
SQ10	Menurut saya perpustakaan ini dapat diandalkan dalam pencarian informasi literatur jurnal dan majalah					
SQ11	Menurut saya jurnal elektronik (<i>e-journal</i>) yang disediakan perpustakaan ini dapat digunakan dengan baik tanpa gangguan					

Kode	Pernyataan	Jawaban Terhadap Pernyataan				
		Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Ragu-ragu (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
SQ12	Menurut saya jam operasional (buka dan tutup) perpustakaan dilaksanakan tepat waktu					
SQ13	Menurut saya penyediaan layanan pinjam antar perpustakaan (PAP) dari seluruh fakultas UI sudah berjalan baik					
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)						
SQ14	Menurut saya pustakawan/petugas tanggap dalam melayani kebutuhan pemustaka*/pengguna					
SQ15	Menurut saya pustakawan/petugas memberikan layanan dengan cepat dan tepat					
SQ16	Menurut saya pustakawan/petugas tanggap dalam membantu pemustaka/pengguna ketika menghadapi permasalahan dalam pencarian informasi					
SQ17	Menurut saya proses pelayanan sirkulasi (peminjaman & pengembalian) buku di perpustakaan ini dilakukan dengan cepat dan tepat					
SQ18	Menurut saya perpustakaan senantiasa menginformasikan mengenai koleksi baru kepada pemustaka/pengguna					
Jaminan (<i>Assurance</i>)						
SQ19	Menurut saya pustakawan/petugas perpustakaan memiliki kemampuan yang baik dalam menjawab pertanyaan atau permasalahan pemustaka/pengguna					
SQ20	Menurut saya pustakawan/petugas perpustakaan memiliki kemampuan yang baik dalam membantu menggunakan teknologi di perpustakaan seperti katalog <i>online</i> , internet, fasilitas jurnal elektronik (seperti Proquest, JSTOR, Osiris)					
SQ21	Menurut saya pustakawan/petugas perpustakaan memiliki pengetahuan yang baik dalam membimbing pemustaka/pengguna dalam mencari koleksi yang diperlukan					
SQ22	Menurut saya pustakawan/petugas perpustakaan memiliki wawasan yang baik dalam membantu pemustaka/pengguna mencari informasi rujukan (seperti buku/jurnal/majalah/karya ilmiah)					
SQ23	Menurut saya pustakawan/petugas di perpusatakaan ini ramah dalam melayani pemustaka/pengguna					
Empati (<i>Emphaty</i>)						
SQ24	Menurut saya pustakawan/petugas perpustakaan memperlihatkan kepedulian (<i>empathy</i>) dalam memahami kebutuhan pemustaka/pengguna					

Kode	Pernyataan	Jawaban Terhadap Pernyataan				
		Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Ragu-ragu (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
SQ25	Menurut saya pustakawan/petugas perpustakaan memperlihatkan perhatian (<i>care</i>) secara personal terhadap kebutuhan pemustaka/pengguna					
SQ26	Menurut saya pustakawan/petugas perpustakaan memberikan perlakuan yang sama terhadap para pemustaka/pengguna					

Saran/masukan untuk meningkatkan layanan Perpustakaan UI :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

--Terima kasih--

Lampiran 2 Hasil Output SPSS

Analisis Demografi

Jenis Kelamin:

Jenis_Kelamin

	Frequency	Percent
Laki-laki	47	43.1
Perempuan	62	56.9
Total	109	100.0

Asal:

Asal

	Frequency	Percent
UI	91	83.5
Luar UI	18	16.5
Total	109	100.0

Usia:

Usia

	Frequency	Percent
17-22	80	72,7
23-28	22	20,0
29-34	2	1,8
35-40	3	2,7
41-45	2	1,8
Total	109	99,1

Tabulasi Silang:

		Asal		Total
		UI	Luar UI	
Jenis_Kelamin	Laki-laki	38	9	47
	Perempuan	53	9	62
Total		91	18	109

Reliabilitas Bukti Fisik

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.677	8

Item-Total Statistics

Pernyataan	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Sarana Pencarian informasi baik	.640
Fasilitas internet dan hotspot baik	.657
Kebersihan ruang dan fasilitas pendukung baik	.644
Pengaturan tata ruang dan pencahayaan yang baik	.637
Suasana perpustakaan nyaman dan tenang	.640
Mengkomunikasikan informasi akses jurnal elektronik yang baik	.672
Penyediaan fasilitas fisik yang baik	.625
Pustakawan/petugas berpenampilan rapi	.662

Reliabilitas Keandalan**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.621	5

Item-Total Statistics

Pernyataan	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Perpustakaan dapat diandalkan dalam pencarian informasi literatur buku & karya ilmiah	.527
Perpustakaan dapat diandalkan dalam pencarian informasi literatur jurnal & majalah	.488
Jurnal elektronik yang disediakan dapat digunakan dengan baik tanpa gangguan	.541
Jam operasional perpustakaan dilakukan dengan tepat waktu	.642

Layanan pinjam antar perpustakaan (PAP) sudah berjalan baik	.608
---	------

Reliabilitas Ketanggapan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.715	5

Item-Total Statistics

Pernyataan	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pustakawan/petugas tanggap melayani kebutuhan pemustaka	.598
Pustakawan/petugas memberikan layanan dengan cepat dan tepat	.591
Pustakawan/petugas tanggap membantu pemustaka ketika menghadapi masalah dalam pencarian informasi	.608
Proses sirkulasi dilakukan dengan cepat dan tepat	.719
Perpustakaan menginformasikan koleksi baru kepada pemustaka	.776

Reliabilitas Jaminan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.779	5

Item-Total Statistics

Pernyataan	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pustakawan/petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjawab pertanyaan/permasalahan pemustaka	.709
Pustakawan/petugas mampu membantu pemustaka dalam menggunakan teknologi di perpustakaan dengan baik	.769
Pustakawan/petugas berwawasan baik dalam membimbing pemustaka dalam pencarian informasi	.712

Pustakawan/petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan jasa rujukan	.707
Pustakawan/petugas ramah dalam melayani	.783

Reliabilitas Empati

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.825	3

Item-Total Statistics

Pernyataan	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Pustakawan/petugas memperlihatkan empati dalam memahami kebutuhan pemustaka	.671
Pustakawan/petugas memperlihatkan perhatian secara personal terhadap kebutuhan pemustaka	.676
Pustakawan/petugas memberikan perlakuan yang sama terhadap pemustaka	.877

Analisis Bukti Fisik (Dimensi 1)

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Sarana Pencarian informasi baik	109	3.60	.840	.080

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Fasilitas internet dan hotspot baik	109	3.24	1.017	.097

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kebersihan ruang dan fasilitas pendukung baik	109	3.96	.666	.064

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pengaturan tata ruang dan pencahayaan yang baik	109	3.79	.759	.073

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Suasana perpustakaan nyaman dan tenang	109	3.96	.693	.066

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Mengkomunikasikan informasi akses jurnal elektronik yang baik	109	3.31	.824	.079

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Penyediaan fasilitas fisik yang baik	109	3.69	.813	.078

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas berpenampilan rapi	109	3.91	.586	.056

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Dimensi1	109	3.6823	.43452	.04162

Analisis Keandalan (Dimensi2)

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Perpustakaan dapat diandalkan dalam pencarian informasi literatur buku & karya ilmiah	109	3.83	.859	.082

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Perpustakaan dapat diandalkan dalam pencarian informasi literatur jurnal & majalah	109	3.44	.897	.086

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jurnal elektronik yang disediakan dapat digunakan dengan baik tanpa gangguan	109	3.09	.845	.081

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Layanan pinjam antar perpustakaan (PAP) sudah berjalan baik	109	3.35	.798	.076

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Dimensi2	109	3.4213	.59166	.05693

Analisis Ketangapan (Dimensi3)**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas tanggap melayani kebutuhan pemustaka	109	3.46	.845	.081

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas memberikan layanan dengan cepat dan tepat	109	3.52	.800	.077

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas tanggap membantu pemustaka ketika menghadapi masalah dalam pencarian informasi	109	3.39	.872	.083

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Dimensi3	109	3.4587	.74091	.07097

Analisis Jaminan (Dimensi4)

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas memiliki kemampuan yang baik dalam menjawab pertanyaan/permasalahan pemustaka	109	3.45	.751	.072

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas mampu membantu pemustaka dalam menggunakan teknologi di perpustakaan dengan baik	109	3.39	.693	.066

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas berwawasan baik dalam membimbing pemustaka dalam pencarian informasi	109	3.39	.733	.070

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan jasa rujukan	109	3.43	.774	.074

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Dimensi4	109	3.4151	.57456	.05503

Analisis Empati**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas memperlihatkan empati dalam memahami kebutuhan pemustaka	109	3.26	.865	.083

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pustakawan/petugas memperlihatkan perhatian secara personal terhadap kebutuhan pemustaka	109	3.03	.907	.087

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Dimensi5	109	3.1422	.83636	.08011

Analisis Kualitas Layanan**One-Sample Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
KualitasLayanan	108	3.4215	.49103	.04725